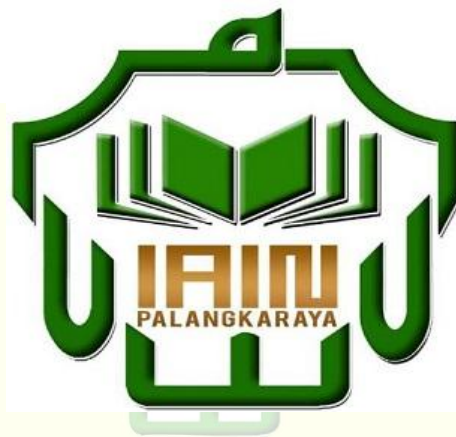


**SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH OLEH
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

SITI MARINA

NIM: 1504120439

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH

TAHUN 1440 H/2019 M

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH
OLEH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA
RAYA

NAMA : SITI MARINA

NIM : 1504120439

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

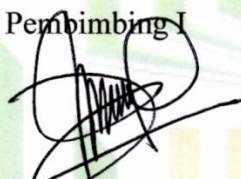
PRODI : EKONOMI SYARIAH

JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Agustus 2019

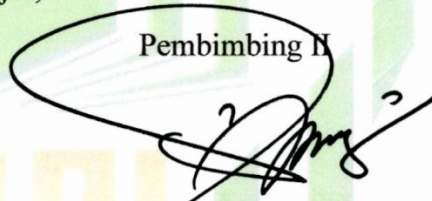
Menyetujui,

Pembimbing I



M. Zainal Arifin, M.Hum
NIP. 19750620 200312 1 003

Pembimbing II



Sofyan Hakim, SE.MM
NIDN. 2023018502

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 19631109 199203 1 004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I, M.SI
NIP. 19840321 201101 1 012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi Saudari
Siti Marina**

Palangka Raya, Agustus 2019

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : **SITI MARINA**
NIM : **1504120439**
Judul : **SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH
OLEH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA
RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I


M. Zainal Arifin, M.Hum
NIP. 19750620 200312 1 003

Pembimbing II


Sofyan Hakim, SE.MM
NIDN. 2023018502

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH OLEH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA RAYA** Oleh Siti Marina NIM: 1504120439 telah dimunaqasyahkan Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Agustus 2019

Palangka Raya, 28 Agustus 2019

Tim Penguji:

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI**
Ketua Sidang/Penguji

(.....)

2. **Jelita, M.SI**
Penguji I

(.....)

3. **Muhammad Zainal Arifin, M.Hum**
Penguji II

(.....)

4. **Sofyan Hakim, M.M**
Sekretaris/Penguji

(.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 19631109 199203 1 004

SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH OLEH KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

oleh Siti Marina

Penelitian skripsi yang berjudul sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya, di latar belakang dari maraknya penipuan yang terjadi pada travel haji dan umrah yang gagal memberangkatkan jamaahnya sehingga membuat jamaah merasa dirugikan, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran dari Kementerian Agama terhadap travel penyelenggara haji dan umrah. Penelitian ini difokuskan pada tiga permasalahan yaitu Bagaimana implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya. Bagaimana sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018. Bagaimana mengatasi kendala-kendala dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya. Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah mendeskripsikan implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya. Mendeskripsikan sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018. Mendeskripsikan cara mengatasi kendala-kendala dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, subjek penelitian ini adalah tiga orang dari Kementerian Agama dan dua informan dari travel penyelenggara haji dan umrah, sedangkan objek dalam penelitian ini adalah sistem pengawasan travel haji dan umrah di kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya, yang memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dalam bidang pengawasan di setiap rangkaian pelaksanaan haji dan umrah. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis menggunakan koleksi data.

Hasil penelitian ini adalah: (1) implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya adalah dalam melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yang selama ini dijalankan telah sesuai dan menganut isi PMA yang dicantumkan, pengawasan dilakukan sewaktu-waktu, tidak terdapat SOP secara tertulis namun tetap dijalankan secara sistematis. (2) sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 pada pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah telah dilaksanakan oleh pihak travel dengan mengikuti semua prosedur yang ditetapkan oleh peraturan tersebut. (3) kendala-kendala dalam sistem pengawasan yakni ketidaklengkapan administrasi berkas dan biaya pada pendaftaran haji, dan untuk travel penyelenggara kendalanya ialah hanya sebagian travel penyelenggara yang ada di Palangka Raya yang melaporkan ke Kementerian Agama kota.

Kata kunci : Sistem Pengawasan, Travel Haji dan Umrah

**TRAVEL MONITORING SYSTEM
OF HAJJ AND UMRAH BY MINISTRY OF RELIGION
OF PALANGKA RAYA CITY**

ABSTRACT

by Siti Marina

Research thesis entitled Travel Monitoring System of Hajj and Umrah By Ministry of Religion of Palangka Raya City, in the background of the rampant fraud that occurred in the pilgrimage and Umrah that failed to dispatch pilgrims so that make pilgrims feel disadvantaged, therefore researchers want to know how the role of the Ministry of Religion against Hajj and Umrah travel organizers. focused on three issues, namely how implementation of the hajj and umrah travel supervision system by the Ministry of Religion of Palangka Raya city. How the travel control system Umrah by the Ministry of Religion of Palangka Raya city reviewed based on PMA No. 8 2018. How to overcome obstacles in the travel control system Hajj and Umrah by the Ministry of Religion of Palangka Raya city. From the formulation of the problem, the purpose of the research is to describe implementation of the hajj and umrah travel supervision system by the Ministry of Religion of Palangka Raya city. Describe the travel control system Umrah by the Ministry of Religion of Palangka Raya city reviewed based on PMA No. 8 2018. Describe how to overcome obstacles in the travel monitoring system Hajj and Umrah by the Ministry of Religion of Palangka Raya city.

This study used descriptive qualitative method, the subject of this study is the office of the Ministry of Religion of Palangka Raya field of organizing Hajj and Umrah, which has the authority to carry out tasks in the field of supervision in each Hajj and Umrah activities, while the object of this research is the head of the field and JFU organizing Hajj and Umrah and two informants of Hajj and Umrah travel organizer. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. Analysis using the data collection.

The results of this study are: (1) implementation of the hajj and umrah travel supervision system by the Ministry of Religion of Palangka Raya city is that in carrying out supervision of the Hajj and Umrah travel organizers that have been carried out in accordance with and adhering to the contents of the Law and PMA listed, supervision is carried out at any time, there is no SOP in accordance written but still carried out systematically. (2) the Umrah travel supervision system reviewed based on PMA No. 8 of 2018 Article 35 states that supervision and control are carried out based on the minimum service standards for organizing Umrah pilgrimage trips that have been carried out by the travel party as well as possible and following all procedures stipulated by these regulations. (3) the constraints in the hajj and umrah travel supervision system by the Ministry of Religion of Palangka Raya city are the incomplete administration of files and costs on Hajj registration, and for travel organizers the obstacle is that only a portion of the travel organizers in Palangka Raya report to the city of Ministry Religion .

Keywords: Supervision System, Hajj and Umrah Travel

KATA PENGANTAR

Bissmillaahirrohmaanirrohiim

Segala puji bagi Allah Rabb semesta alam yang kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad saw Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan rahmat dan hidayah dari Allah SWT kami diberikan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya”**.

Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:-----

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S. Th.I, M.SI selaku ketua jurusan Ekonomi Islam.
4. Bapak Muhammad Zainal Arifin, M.Hum., sebagai dosen pembimbing I dan dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan dan Bapak

Sofyan Hakim, SE.MM., sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan, penjelasan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak H. Bahrani, SE. MM. Selaku kasi penyelenggara haji dan umrah yang telah mengizinkan penelitian dan meluangkan waktunya untuk peneliti menggali informasi.
6. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang selalu menginspirasi dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
7. Ayah dan Ibu penulis yang telah memberikan dukungan materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan penulis selama menempuh pendidikan.
8. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah angkatan 2015 pada umumnya dan kelas B pada khususnya yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang turut membantu penulis dalam membuat skripsi ini semoga mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga kiranya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.
Aamiin Yaa Robbal 'Alamiin.

Palangka Raya, Agustus 2019
Penulis,

Siti Marina
NIM. 1504120439

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:
**“SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH OLEH
KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA RAYA”** adalah benar
karya saya sendiri dan bukan hasil jiplakan dari karya orang lain yang tidak
sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya siap
menanggung resiko atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



SITI MARINA
NIM. 1504120439

MOTTO

"إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا"

**Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi
dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan)
itu bagi dirimu sendiri (Q.S. al-Isra':7)**



PERSEMBAHAN



Atas Ridho Allah SWT. dengan segala kerendahan hati penulis karya ini saya persembahkan kepada

Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dari Engkau, hambaMu yang dhaif ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba bisa selalu bersyukur atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Apapun anugrah dan cobaan itu, semoga hamba selalu mengingat Mu dan selalu dekat dan menyayangiMu Ya Robb. Tak lupa sholawat serta salam untuk junjungan nabi Muhammad SAW.

Untuk Bapak (Sujiman) dan Mamaku tercinta (Senen), pemberi kontribusi terbesar dalam hidupku, yang selalu mendukung apapun yang dihadapi anakmu, trimakasih atas semua doa-doa yang dipanjatkan, trimakasih untuk kontribusi dana kehidupan, trimakasih atas semua kebaikan-kebaikan yang seujung kuku pun anakmu tidak bisa membalasnya, semoga kebaikan-kebaikan bapak dan mama menjadi amal jariyah dan pahala perjuangan jihad, semoga Bapak dan Mama selalu dalam perlindungan Allah SWT, selalu dalam dekapan kasih sayang Nya, semoga selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang, hingga dapat menyaksikan tumbuh kembangnya anak dan cucu-cucu Bapak dan Mama. I always love you Bapak & Mama. Kalian orangtua terbaik.

Untuk all my best brother, kakak ku yang pertama mas Min, mas Sarto, mas Andi, mas Kirno untuk semuanya yang sangat saya sayangi, teruslah menjadi kakak yang tangguh untuk adiknya, kakak yang selalu sayang adiknya, kakak yang selalu menjadi panutanku, trimakasih telah memberikan fasilitas yang terbaik selama adikmu

menempuh pendidikan hingga selesai, dan teruslah menjadi Ayah terbaik untuk anak-anakmu, teruslah menjadi suami setia dan bertanggung jawab untuk kakak iparku mba Ida Sulistyowati, mba Ratijah, mba Etra, dan mba Tri Sulistyaningsih.

Teruntuk malaikat-malaikat kecilku Muhammad Alfvino Putra Aditya dan Assyifa Putri Azzahra. Terimakasih sudah menjadi pelipur laraku, penenang jiwaku, dengan keceriaan yang kalian berikan menjadi penawar lelahku, suatu hari kalian akan tau betapa aku sangat menyayangi kalian. Semoga kalian tumbuh menjadi anak yang sholeh dan sholehah, dan selalu menjadi kesayangan Allah SWT.

Untuk dosen dan guru-guru saya bapak Zainal Arifin, Bapak Sofyan Hakim, Bapak Rasyidi, Ibu Jelita, terimakasih sudah mendidik saya selama menuntut ilmu di IAIN Palangka Raya, membantu, mengarahkan dan membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir sampai saya mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Semoga Allah SWT yang akan membalas dengan kemuliaan kepada guru-guru saya.

Untuk Sahabat-sahabatku, Annisa NF, Anzelika, Novia, Na'imatul Nazilla, Lusy Nur Misnaningsih, Ifah, Musliana, Lianti, Amay, Sari, Herma, lailatul, Mirnawati, Khadijah, Abay, Arif, Jumbri, Reza, David, Zaini, Lukman, mba Titis, kak Bella, kak Nia, Ni'matul Fajriah, Mivtahul Khasana, mba Fitria, mbak Fitri, mbak Oliv, cak Bayu, cak Rowib, mas Wahyu, mas Agung terimakasih selama ini sudah bersedia kebersamai, menyemangati, memberikan perhatian dan mendoakan, terimakasih sudah menerima apapun kekuranganku, semoga kita menjadi sahabat yang selalu mengingatkan dalam kebaikan. Dan untuk semua sahabatku meskipun nanti masing-masing dari kita akan berpisah jauh semoga selalu menjaga tali silaturahmi dan komunikasi.

Untuk salah satu sahabat terbaikku, terimakasih telah kebersamai menjadi sahabat dan partner belajar selama menempuh pendidikan Sarjana di IAIN Palangka Raya

Muhammad Rifai.

Untuk teman-teman seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah kelas A, B, C dan Perbankan Syariah angkatan 2015, semoga Allah SWT mencintai dan meridhoi perjuangan kita, semoga menjadi insan yang bertakwa, sukses dunia dan akhirat.

Terimakasih untuk Bank Indonesia yang telah memberikan saya kepercayaan untuk memperoleh beasiswa selama dua periode yang sangat membantu untuk perkuliahan dan saya dapat belajar dari organisasi GenBI sehingga dapat bertemu dengan orang-orang yang hebat dan sahabat-sahabat yang baik.

Untuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih sudah turut memberikan kontribusi bantuan sehingga saya bisa menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR BAGAN.....	xix
DAFTAR SINGKATAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Batasan Masalah.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10

B. Landasan Teori.....	16
1. Sistem Pengawasan	16
a. Jenis-Jenis Pengawasan	21
b. Tipe-Tipe Pengawasan	24
c. Tahapan-Tahapan Pengawasan	25
d. Karakteristik Pengawasan	28
e. Pengawasan Dalam Pandangan Islam	30
f. Pengawasan menurut PMA No. 8 Tahun 2018	32
2. Travel.....	33
a. Pengertian Travel atau Biro Perjalanan	33
b. Macam-macam Travel atau Biro Perjalanan	36
C. Kerangka Pikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	41
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Pengabsahan Data	45
F. Analisis Data	47
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	49
A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya	49
1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya.....	49
2. Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Tahun 2010-2014	53
3. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya	55

B. Penyajian Data.....	56
1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.....	57
2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018	72
3. Kendala-kendala dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya	83
C. Analisis Hasil Penelitian	90
1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.....	90
2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018	100
3. Kendala-kendala dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya	105
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2 Perbedaan syarat wajib rukun haji dan umrah.....	46
Tabel 4.1 Gambaran Umum Keadaan Personil.....	58
Tabel 4.2 Rincian Penduduk menurut Agama.....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun.....	2
---	---



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Hubungan pengawasan dengan fungsi manajemen lainnya.....	21
Bagan 2.2 Kerangka Pikir.....	47



DAFTAR SINGKATAN

BPKP	: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
BPW	: Biro Perjalanan Wisata
CV	: Comanditaire Venotschap
JF	: Jabatan Fungsional Umum
KPHI	: Komisi Pengawas Haji Indonesia
KK	: Kartu Keluarga
KKN	: Korupsi Kolusi Nepotisme
KMA	: Keputusan Menteri Agama
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
NU	: Nadhatul Ulama
PMA	: Peraturan Menteri Agama
PPIU	: Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah
PP	: Peraturan Pemerintah
PT	: Perseroan Terbatas
SIPATU	: Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umrah dan Haji Khusus
SOP	: Sistem Operasional Prosedur
UU	: Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Indonesia yang merupakan sebagian besar seorang muslim dan menjadi negara berpenduduk agama Islam terbesar di dunia. Maka sebagai masyarakat muslim wajib hukumnya melaksanakan rukun Islam. Salah satunya adalah rukun Islam yang terakhir yaitu kewajiban melaksanakan ibadah haji. Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala.

Tidak sedikit umat Islam di Indonesia yang pergi ibadah haji dan umrah setiap tahunnya. Dengan adanya kerja sama yang terjalin baik antara Indonesia dengan Arab Saudi sehingga kepala pemerintah Arab Saudi memberikan tambahan kuota haji dan umrah pada tahun 2017 untuk umat Islam di Indonesia.

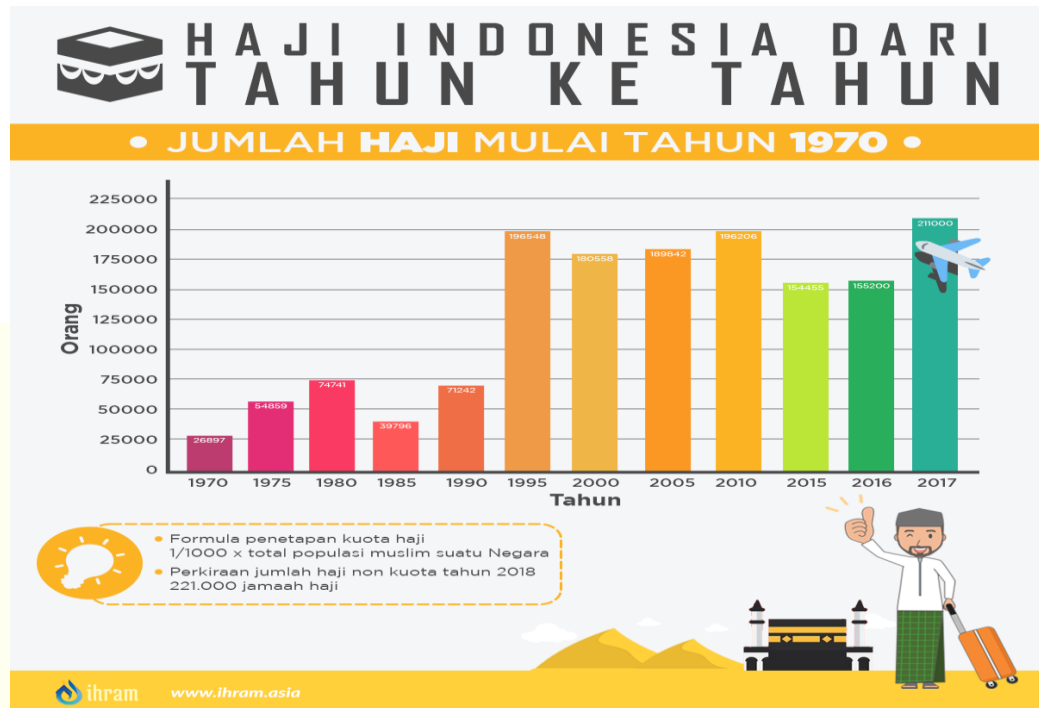
Hal tersebut membuat umat Islam di Indonesia berantusias untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah karena tidak perlu menunggu terlalu lama seperti tahun-tahun sebelumnya.

Menurut statistik terbaru yang dikeluarkan oleh Kementrian haji dan umrah Kerajaan Arab Saudi, hingga pertengahan tahun 2017 sudah sekitar 6,75 juta visa telah dikeluarkan untuk umat Islam yang akan melakukan ziarah ke Makkah dan Madinah. Data yang telah dikumpulkan menyatakan terjadi

peningkatan hampir 6 persen dari jumlah peziarah umrah. Angka ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah jamaah umrah terbesar kedua di dunia.¹

Gambar 1.1

Jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun



Sumber : <https://ihram.asia/wawasan/haji-indonesia-dari-tahun-ke-tahun>

Diagram batang tersebut menunjukkan bahwa perkembangan jamaah haji di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017, hal tersebut dikarenakan Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi penduduk muslim terbesar di dunia, maka tidak heran jika jumlah pengunjung yang ke tanah suci Makkah semakin banyak.

Penambahan kuota jamaah Haji di Indonesia berimbas juga ke setiap daerah yang ada di Indonesia untuk memperbanyak jamaah yang akan

¹ Muhammad Subarkah, <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/06/26/os4u2x385-jamaah-umrah-naik-6-persen-indonesia-terbanyak-kedua>, diakses pada hari Rabu tanggal 28 November 2018, pukul 20.27 WIB.

diberangkatkan Haji dan Umrah dari daerah asal masing-masing. Dalam pemberangkatan jamaah Haji memerlukan bantuan dari travel-travel yang menyediakan jasa pelayanan haji dan Umrah dengan berbagai fasilitas yang di tawarkan dari setiap agen travel untuk memastikan jamaah yang akan diberangkatkan merasa aman, nyaman, dan tenang sampai di tempat tujuan yaitu kota Makkah.

Bisnis penyelenggara travel Haji dan Umrah di Indonesia kini bermacam-macam dan banyak jenisnya, seperti bisnis travel yang menawarkan pemberangkatan haji plus dan lain sebagainya. Dengan seiring maraknya bisnis travel haji dan umrah yang bermunculan di berbagai daerah yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan ini perlu adanya pengawasan dari Kementrian Agama agar tidak terjadi penyelewengan ataupun kesalahan teknis dalam memberangkatkan jamaah haji ke tanah suci.

Pemberitaan yang banyak beredar di media komunikasi maupun media cetak mengenai agen-agen travel haji dan umrah yang bermasalah mulai dari kendala teknis pemberangkatan jamaah haji sampai penggelapan dana yang dilakukan oleh sejumlah oknum pemilik jasa travel haji dan umrah yang tidak bertanggungjawab ini membuat kekhawatiran di kalangan masyarakat pada umumnya, dikarenakan dana yang telah dikumpulkannya sejak lama kemudian raip begitu saja. Akibatnya jamaah yang telah mendaftar mengalami kerugian yang besar.

Pemerintah maupun Kementrian Agama harus membuat kebijakan untuk menegakkan keadilan. Yang dimana kebijakan itu telah dibuat dengan adanya

payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah Haji dan umrah berdasarkan pada Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018, yang mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji dengan sebaik-baiknya sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.²

Memberikan pelayanan terbaik pada jamaah sangat perlu dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini Direktorat Jendral dan Kementerian Agama terus melakukan perbaikan pelayanan. Namun kinerja dari setiap penyelenggara haji maupun umrah juga harus mendapat perhatian lebih dari pemerintah agar terhindar dari permasalahan. Kinerja Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah maupun Penyelenggara Ibadah Haji Khusus menjadi hal yang penting untuk mendapat perhatian dari pemerintah agar tidak terjadi permasalahan maupun penipuan. Maka pengawasan sangat perlu dilakukan, karena dengan pengawasan bisa melihat apakah hal yang telah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Memantau setiap kegiatan agen travel Haji dan Umrah maka dibuat kebijakan menurut PMA Nomor 8 Tahun 2018. Hal ini dilakukan guna mencegah terjadinya penipuan yang sering terjadi pada travel penyelenggara haji dan umrah. Mengingat perjalanan haji dan umrah tersebut berada di bawah pengawasan Kementerian Agama, maka dalam observasi awal peneliti mengkonfirmasi kepada petugas Kementerian Agama Kota Palangka Raya tentang pengawasan yang

² Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), <http://www.dpr.go.id/doksileg/proses1/RJ1-20150701-022405-2836.pdf>, diakses tanggal 27 April 2018.

dilakukan terhadap agen travel Haji dan Umrah apakah sudah sesuai dengan peraturan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang haji dan PMA No. 8 Tahun 2018 tentang umrah.

Palangka Raya memiliki sebelas travel atau biro perjalanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang tercatat di Kementerian Agama kota Palangka Raya menurut observasi awal peneliti, dan hanya ada satu travel penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkantor pusat di Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Sedangkan travel penyelenggara lainnya berkantor pusat di luar provinsi Kalimantan Tengah dan tidak semua travel yang beroperasi di Palangka Raya melaporkan ke Kementerian Agama kota Palangka Raya khususnya untuk penyelenggara travel haji dan umrah yang berkantor cabang. Melihat dari berbagai macam masalah yang diberitakan mengenai travel penyelenggara haji dan umrah yang gagal memberangkatkan jamaahnya dan adanya penggelapan dana haji dan umrah. Hal ini membuat peneliti merasa perlu untuk menganalisis peran dari Kementerian Agama mengenai hal tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama terhadap travel penyelenggara haji dan umrah yang berada di kota Palangka Raya, pengawasan yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan Kementerian Agama Republik Indonesia atau belum.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"SISTEM PENGAWASAN TRAVEL**

HAJI DAN UMRAH OLEH KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA PALANGKA RAYA”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ?
2. Bagaimana sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018?
3. Apa kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Bagaimana implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu kegunaan berbentuk akademis dan kegunaan berbentuk praktis.

1. Kegunaan Akademis

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan data-data kemudian dituangkan dalam bentuk penelitian ini, adapun kegunaan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan melalui penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan serta membandingkannya dengan fakta dan kondisi riil yang terjadi di lapangan. Dan mengetahui lebih jauh tentang sistem pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya terhadap travel haji dan umrah.

b. Bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan dan bahan referensi tentang informasi keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan dalam menggunakan jasa travel haji dan umrah karena adanya pengawasan dari Kementerian Agama sehingga dapat digunakan sebagai jasa transportasi menuju *Baitullah*.

2. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan yang dapat diperoleh antara lain:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini secara akademis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

b. Bagi Kantor Kementrian

Bagi Kantor Kementrian Agama kota Palangka Raya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam bentuk masukan-masukan untuk memaksimalkan melakukan pengawasan yang lebih intensif lagi pada travel penyelenggara haji dan umrah. Sedangkan bagi agen travel haji dan umrah penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan bahan masukan terkait pengawasan yang dilakukan oleh Kementrian Agama kota Palangka Raya.

c. Bagi Penulis lain

Hasil penelitian diharapkan sebagai bahan literature sekaligus sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan terkait sistem pengawasan terhadap travel haji dan umrah bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

E. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian mengenai sistem pengawasan travel haji dan umrah berfokus pada pengawasan terhadap travel yang hanya melaksanakan penyelenggaraan ibadah umrah.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, peneliti akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, yang terdiri dari penelitian terdahulu, landasan teori, dan kerangka pikir.

BAB III Metode Penelitian, yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, pendekatan penelitian, subyek dan obyek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan analisis data.

BAB IV Peyajian Data, dalam bab ini berisikan pembahasan dari hasil penelitian tentang sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementrian Agama di kota Palangka Raya.

BAB V Penutup, dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaanya untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Pada sub bab ini diuraikan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa desertasi, tesis, atau laporan yang belum diterbitkan. Berbagai literatur tersebut secara substansial metode logis, mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian guna menghindari duplikasi dan selanjutnya ditunjukkan orisinalitas penelitian ini serta perbedaannya dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Skripsi Kicky Mayantie tahun 2016, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul *“Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan In Bound Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji dan Umroh”*, dengan rumusan masalah: 1) Bagaimana manajemen pengawasan yang dilakukan Asosiasi penyelenggara haji umrah dan In-Bound Indonesia terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah. 2) Bagaimana langkah-langkah pengawasan Asosiasi penyelenggara haji umrah dan In-Bound Indonesia terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah. Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kualitatif, dengan metode deskriptif. Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengmpulan data

data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah redaksi data, penyajian data, dan penyimpulan data. Adapun hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah : 1) Manajemen pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yaitu terdiri dari *Planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan). 2) langkah-langkah pengawasan yang dilakukan asosiasi penyelenggara haji umrah dan in bound Indonesia (ASPHURINDO) ialah penentuan ukuran dan standar, perbandingan antara pelaksanaan penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah dengan standar yang ditetapkan perbaikan atau pembetulan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.³ Penelitian Kicky Mayantie tersebut memiliki relevansi terhadap tulisan yang dibuat oleh penulis yaitu teori tentang manajemen sebuah lembaga yang ditinjau dari segi pengawasan serta lampiran berupa alur pikir penelitian.

Berdasarkan penelitian Indel tahun 2018, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul “*Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulonprogo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017*” penelitian ini berfokus pada; penelitian yang bertujuan untuk mendiskripsikan proses manajemen pengawasan dalam pelaksanaan

³ Kicky Mayantie, *Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umroh dan In Boun Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umroh*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

program bimbingan manasik haji oleh Kemenag Kulonprogo pada KBIH di Kabupaten Kulonprogo. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah; bahwa proses manajemen pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kulonprogo yang meliputi dari penetapan standar pelaksanaan, penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan, pengukuran pelaksanaan kegiatan, perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisa penyimpangan, dan pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan, sudah terlaksana cukup baik, karena dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh KBIH yang ada di Kabupaten Kulonprogo tidak ada penyimpangan dan penyelewengan dalam pelaksanaan bimbingan manasik antara rencana dan realisasi.⁴ Penelitian Indel tersebut memiliki relevansi terhadap tulisan yang dibuat oleh penulis yaitu teori dan pembahasan manajemen pengawasan.

Berdasarkan penelitian Faizah Yusmarita tahun 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya, dengan judul skripsi “*Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya*”. Penelitian ini berfokus pada; 1) Untuk mengetahui dan mengkaji Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah. 2) Untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus dan Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah. Adapun hasil

⁴ Indel, *Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulonprogo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017*, Skripsi: UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta, 2018.

penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah; 1) hasil mengkaji Strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam meningkatkan jumlah jemaah Haji dan Umrah adalah pertama konsisten terhadap apa yang sudah mereka janjikan dengan jemaah. Yang kedua nuansa kekeluargaan, jadi tidak ada jarak antara pihak travel dengan para jemaah. Yang ketiga yaitu harga paket relatif bersaing sesuai dengan fasilitas antar travel lain. Yang keempat yaitu pihak travel membimbing para jemaah untuk beribadah dengan baik dan benar, mulai dari mengambil *miqod* pertama, *moqid* kedua, *miqod* ketiga sampai *tawaf* perpisahan semua Jemaah dibimbing. 2) hasil mengkaji Penerapan strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour dalam meningkatkan jumlah jemaah Haji dan Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah adalah strategi pelayanan yang diterapkan oleh travel PT Raihan Alya Tour telah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.⁵ Penelitian Faizah Yusmarita tersebut memiliki relevansi terhadap tulisan yang dibuat oleh penulis yaitu teori tentang haji dan umrah dan travel/biro perjalanan serta metode pengumpulan data penelitian.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan di atas disimpulkan bahwa sistem pengawasan sangatlah penting dilakukan dalam menjalankan standar operasional prosedur untuk mengetahui ada atau tidaknya problem yang terjadi selama pengawasan dilakukan dan jika terdapat masalah atau kendala yang

⁵ Faizah Yusmarita, *Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya*, Skripsi: IAIN Palangka Raya, 2018.

terjadi maka dapat segera dilakukan pengevaluasian. Dan untuk meningkatkan sistem pengawasan.

Ketiga penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa memiliki persamaan dengan peneliti yaitu pada teori. Sedangkan perbedaan dengan milik peneliti yaitu pada lembaga yang diteliti, subyek yang diteliti dan penelitian ini belum pernah ada yang meneliti. Untuk mempermudah melihat persamaan dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel perbandingan penelitian terdahulu, sebagai berikut:



Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

o.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
.	Kicky Mayantie tahun 2016, Jurusan Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul “Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umrah dan In Bound Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji dan Umrah”. Kualitatif	Penelitian yang dilakukan oleh Kicky Mayantie tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada perusahaan atau biro tour dan travel haji dan umrah.	Mengkaji tentang manajemen pengawasan ASPHURINDO terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya
.	Indel tahun 2018, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan judul “Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulonprogo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017”. Kualitatif	Penelitian yang dilakukan oleh Indel tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada manajemen pengawasan haji dan umrah	Mengkaji tentang Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulonprogo Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya

	Faizah Yusmarita tahun 2018, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya, dengan judul skripsi “Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya”. Kualitatif	Penelitian yang dilakukan oleh Faizah Yusmarita tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pada travel/biro perjalanan haji dan umrah	Mengkaji tentang Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya
--	--	--	--

Sumber : Dibuat oleh peneliti tahun 2019.

B. Landasan Teori

1. Sistem Pengawasan

Pengertian sistem yaitu suatu perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Susunan yang teratur dari pandangan teori, asas, dan sebagainya.⁶

Suatu organisasi sangat dibutuhkan fungsi pengawasan, dengan pengawasan yang baik dapat mencegah timbulnya penyimpangan dan menjamin bahwa pelaksanaan kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.⁷

Berikut ini terdapat beberapa konsepsi pengawasan menurut beberapa ahli yaitu:

Menurut Winardi menyebutkan bahwa:

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi keempat*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008, h. 1320.

⁷ Mardani, *Hukum Ekonomi Syari'ah Di Indonesia*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011, h.153.

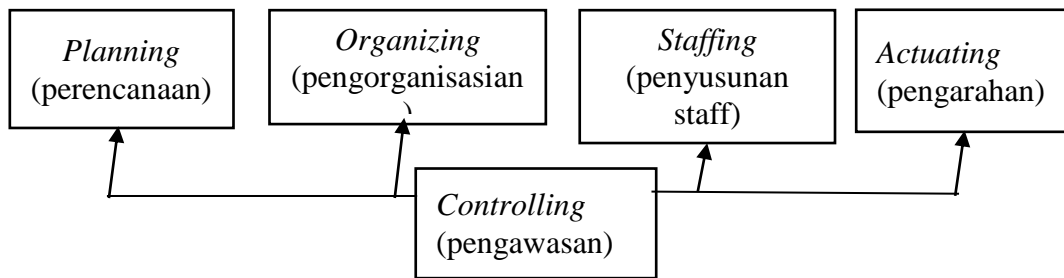
Pengawasan, berarti mendeterminasi apa yang telah dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi, Kesejahteraan Sosial Masyarakat dan apabila perlu, menerapkan tindakan-tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana. *Controlling* atau pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dan aktivitas-aktivitas yang direncanakan.

Menurut Siagian mengatakan pengawasan adalah: “Proses pengawasan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sedangkan menurut Sarwoto pengawasan adalah: “Kegiatan pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan atau hasil yang dikehendaki”.

Niti Semito mengemukakan definisi pengawasan (*controlling*) sebagai berikut: “Pengawasan adalah usaha untuk dapat mencegah kemungkinan-kemungkinan penyimpangan daripada rencana-rencana, instruksi-instruksi, saran-saran, dan sebagainya yang telah ditetapkan”.

Menurut T. Hani Handoko dalam buku Manajemen edisi kedua pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara perencanaan dan pengawasan. Fungsi pengawasan juga berhubungan dengan fungsi-fungsi manajerial lainnya. Seperti terlihat pada gambar berikut:



Bagan 2.1

Hubungan pengawasan dengan fungsi manajemen lainnya

Sumber : T. Hani Handoko, 2000, h. 360 (diadopsi)

Bagan 2.1 tersebut tentang pengawasan yakni meliputi semua fungsi

manajemen, seperti juga yang dirumuskan oleh Robert J. Moekler yaitu pengawasan manajemen adalah suatu usaha untuk menetapkan standar pelaksanaan yang berkenaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.⁸

Buku Manajemen Audit dari BPKP, pengawasan didefinisikan sebagai upaya pengamatan yang dilakukan secara sistematis untuk menjamin pelaksanaan kegiatan/tugas organisasi berjalan sesuai dengan rencana, peraturan perundang-undangan, serta memenuhi asas efisiensi dan efektivitas. Dari dua definisi tersebut pengawasan mempunyai tujuan

⁸ Robert J. Mockler, *The Manajemen Control Proses*, diedit dalam Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014, h. 247.

akhir tercapainya pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya sesuai dengan rencana dan tanpa penyimpangan dari ketentuan yang berlaku.

Sistem pengawasan yang efektif harus memenuhi beberapa prinsip pengawasan yaitu adanya rencana tertentu dan adanya pemberian instruksi serta wewenang-wewenang kepada bawahan. Rencana merupakan standar atau alat pengukur pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan. Rencana tersebut menjadi petunjuk apakah sesuatu pelaksanaan pekerjaan berhasil atau tidak. Pemberian instruksi dan wewenang dilakukan agar sistem pengawasan itu memang benar-benar dilaksanakan secara efektif. Wewenang dan instruksi yang jelas harus dapat diberikan kepada bawahan, karena berdasarkan itulah dapat diketahui apakah bawahan sudah menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Atas dasar instruksi yang diberikan kepada bawahan maka dapat diawasi pekerjaan seorang bawahan.

Sistem pengawasan akan efektif bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa sistem pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meskipun terjadi perubahan terhadap rencana yang diluar dugaan.⁹ Menurut Duncan dalam Harahap (2001: 246) mengemukakan bahwa beberapa sifat pengawasan yang efektif sebagai berikut :

- a. Pengawasan harus dipahami sifat dan kegunaannya. Oleh karena itu harus dikomunikasikan. Masing-masing kegiatan

⁹Respositoriusu, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/30985/Chapter%2011.pdf;jsessionid=9C6C61E25414804691DAFEFD5D3F5943?sequence=4>, di akses pada 31 Agustus 2019 pukul 03.48 WIB.

membutuhkan sistem pengawasan tertentu yang berlainan dengan sistem pengawasan bagi kegiatan lain. Sistem pengawasan untuk bidang penjualan dan sistem untuk bidang keuangan akan berbeda. Oleh karena itu sistem pengawasan harus dapat merefleksi sifat-sifat dan kebutuhan dari kegiatan yang harus diawasi. Pengawasan dibidang penjualan umumnya tertuju pada kuantitas penjualan, sementara pengawasan dibidang keuangan tertuju pada penerimaan dan penggunaan dana.

- b. Pengawasan harus mengikuti pola yang dianut organisasi. Titik berat pengawasan sesungguhnya berkisar pada manusia, sebab manusia itulah yang melakukan kegiatan dalam badan usaha atau organisasi yang bersangkutan. Karyawan merupakan aspek intern perusahaan yang kegiatan-kegiatannya tergambar dalam pola organisasi, maka suatu sistem pengawasan harus dapat memenuhi prinsip berdasarkan pola organisasi. Ini berarti bahwa dengan suatu sistem pengawasan, penyimpangan yang terjadi dapat ditunjukkan pada organisasi yang bersangkutan.
- c. Pengawasan harus dapat mengidentifikasi masalah organisasi. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karena itu, agar sistem pengawasan benar-benar efektif, artinya dapat merealisasi tujuannya, maka suatu sistem pengawasan

setidaknya harus dapat dengan segera mengidentifikasi kesalahan yang terjadi dalam organisasi. Dengan adanya identifikasi masalah atau penyimpangan, maka organisasi dapat segera mencari solusi agar keseluruhan kegiatan operasional benar-benar dapat atau mendekati apa yang direncanakan sebelumnya.

- d. Pengawasan harus fleksibel. Suatu sistem pengawasan adalah efektif, bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meskipun terjadi perubahan-perubahan terhadap rencana diluar dugaan.
- e. Pengawasan harus ekonomis. Sifat ekonomis dari suatu sistem pengawasan sungguh-sungguh diperlukan. Tidak ada gunanya membuat sistem pengawasan yang mahal, bila tujuan pengawasan itu dapat direfleksikan dengan suatu sistem pengawasan yang lebih murah. Sistem pengawasan yang dianut perusahaan-perusahaan besar tidak perlu ditiru bila pengawasan itu tidak ekonomis bagi suatu perusahaan lain.¹⁰

a. Jenis-Jenis Pengawasan

Pengawasan dapat berupa pengawasan melekat, pengawasan *funksional*, pengawasan masyarakat, pengawasan *legislative*, dan

¹⁰ *Ibid.*,

pengawasan *yudisial*. Pengertian dari masing-masing jenis pengawasan tersebut adalah:

- 1) Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan pengendalian yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan organisasi atau satuan kerja secara sistematis agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana.
- 2) Pengawasan *Fungsional* adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan baik internal pemerintahan maupun eksternal pemerintah dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan agar sesuai dengan rencana, peraturan perundang-undangan, memenuhi asas efisiensi dan efektivitas serta tujuan *fungsional*.
- 3) Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, disampaikan secara lisan, tulisan, atau bentuk lainnya kepada aparatur Negara berupa sumbangan pikiran, saran perbaikan, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun, atau disampaikan melalui media massa.
- 4) Pengawasan *Legislatif* adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat terhadap kebijakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan.
- 5) Pengawasan *Yudisial* adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga peradilan, dalam hal ini Peradilan Tata Usaha Negara bila terdapat perselisihan, sengketa, antara badan/pejabat tata usaha Negara dengan

masyarakat baik seseorang atau badan hukum perdata yang merasa dirugikan.¹¹

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Pengawasan merupakan usaha mengevaluasi prestasi kerja pada pegawai dan mengadakan tindakan yang dianggap perlu untuk menyesuaikan hasil pekerjaan agar dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Dr. S.P. Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan yang dilakukan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.¹²

Tindakan pengawasan akan dapat diketahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan para pegawai sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan apabila ternyata ada penyimpangan dari rencana, kebijaksanaan maupun perintah yang telah dikeluarkan, dapat segera diketahui dan selanjutnya diadakan tindakan perbaikan dan penyesuaian agar hasil pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan.

Beberapa definisi pengawasan tersebut, dapat disimpulkan pengertian pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan

¹¹ Departemen Agama RI, *Pengawasan dengan Pendekatan Agama*, Jakarta: Proyek Penyebarluasan Pengertian dan Kesadaran Pengawasan Melalui Jalur Agama, 2013, h. 4-6.

¹² Gouzali Saydam, *Soal-jawab Manajemen dan Kepemimpinan*, h. 195.

untuk dapat mencegah terjadinya penyimpangan, mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pegawai dan mengadakan tindakan perbaikan apabila diperlukan untuk menjamin tercapainya sasaran hasil kerja dan saran lainnya sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

b. Tipe-Tipe Pengawasan

Ada tiga tipe dasar pengawasan:

1) Pengawasan pendahuluan (*Feedforward control*)

Pengawasan ini adalah pengawasan yang dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan. Jadi, pendekatan pengawasan ini lebih aktif dan agresif, dengan mendeteksi masalah-masalah dan mengambil tindakan yang diperlukan sebelum suatu masalah terjadi. Pengawasan ini lebih efektif hanya bila manajer mampu mendapatkan informasi akurat dan tepat pada waktunya tentang perubahan-perubahan dalam lingkungan atau tentang perkembangan terhadap tujuan yang diinginkan.

2) Pengawasan saat pelaksanaan kegiatan (*Concurrent control*)

Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan. Pengawasan ini sering disebut pengawasan “ya-tidak”, *screening control* atau “berhenti terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses di mana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat

tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau menjadi semacam peralatan “double-check” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan suatu kegiatan.

3) Pengawasan umpan balik (*Feedback control*)

Pengawasan umpan balik juga dikenal sebagai *pastaction controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan, dan penemuan-penemuan diterapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa dimasa yang akan datang.¹³

c. Tahapan-Tahapan Pengawasan

Sistem pengawasan pada dasarnya sama untuk setiap bidang pekerjaan. Pengawasan dapat diterapkan pada bidang produksi, keuangan, pemasaran, dan sumber daya manusia, serta pada bidang-bidang lainnya yang terdapat dalam sebuah organisasi. Oleh karena itu, proses pengawasan meliputi empat langkah diantaranya yaitu menetapkan standar, mengukur prestasi kerja, menyesuaikan prestasi kerja dengan standar, dan mengambil tindakan korektif.¹⁴

Pengawasan yang terprogram dilaksanakan melalui tahapan-tahapan berikut :

- 1) Penetapan standar yaitu sebagai patokan untuk melihat, menilai, dan mengawasi proses kegiatan dalam organisasi itu, sehingga dapat

¹³ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014, h.247-248.

¹⁴ Wilson Bangun, *Intisari Manajemen*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011, h. 164.

diketahui seberapa jauh atau sasaran kegiatan organisasi dapat dicapai. Seberapa sesuai prosedur pelaksanaannya. Seberapa besar jumlah anggaran yang digunakan, dan seberapa besar keuntungan yang dapat dicapai, dan sebagainya. Standar ini bentuk umumnya terdiri dari :

- a) Standar fisik meliputi kuantitas barang atau jasa, jumlah pelanggan dan kualitas produk atau layanan.
 - b) Standar moneter ditujukan dalam hitungan rupiah yang mencakup biaya-biaya tenaga kerja, biaya penjualan, laba kotor, pendapatan, dan sebagainya.
 - c) Standar waktu meliputi kecepatan penyelesaian proses produksi atau batas waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan (kinerja) tahap ini adalah untuk menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan setepat-tepatnya, yang biasanya dipandu dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan.
 - 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan organisasi yaitu tahap pengukuran ini dilakukan secara berulang-ulang dan terus-menerus untuk memastikan kebenarannya. Cara yang dilakukan antara lain :
 - a) Pengamatan (*observasi*)
 - b) Pelaporan (tertulis, lisan)
 - c) Metode-metode otomatis
 - d) Inspeksi
 - e) Pengujian (*test*)
 - f) Pengambilan sampel

- 4) Membandingkan hasil pelaksanaan dengan standar pengukuran dan menganalisis penyimpangan (bila ada) tahap ini merupakan tahap kritis dalam proses pengawasan karena memerlukan ketelitian.
- 5) Pengambilan tindak lanjut (koreksi) langkah ini merupakan langkah *follow up* (lanjutan bila ada terjadi penyimpangan dari yang sudah distandarkan, atau dalam istilah lain disebut membuat koreksi).¹⁵

Proses atau pelaksanaan kegiatan pengawasan selalu disertai dengan koreksi melainkan hanya pada tahap penilaian kinerja dan membandingkannya dengan standar. Disamping itu orang melakukan pengontrolan selalu memiliki wewenang untuk melakukan tindakan koreksi terhadap penyimpangan atau penyelewengan yang menjadi kecuali melakukan tugas untuk menilai kerja serta membandingkan hasil yang dicapai dengan standar yang ditentukan. Apabila dalam pelaksanaan kegiatan terjadi penyimpangan maka hal tersebut dilaporkan, sedangkan tindakan koreksi dilakukan oleh manajer unit yang ditunjukkan berdasarkan pendelegasian wewenang. Adapun proses tahapan-tahapan dalam pengawasan sebagai berikut:

- 1) Menetapkan standar (alat ukur).
- 2) Mengadakan pemeriksaan dan penelitian terhadap pelaksanaan tugas yang telah ditetapkan.
- 3) Membandingkan antara pelaksana tugas dengan standar.
- 4) Mengadakan tindakan-tindakan perbaikan atau pembetulan.¹⁶

¹⁵ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, h. 249-250.

Sedangkan menurut H.B. Siswanto, tahap-tahap pengawasan adalah sebagai berikut:

- 1) Menetapkan standar dan metode untuk pengukuran kinerja (*Establish standard and methods for measuring performance*)

Penetapan standar dan metode untuk pengukuran kinerja biasa mencakup standar dan ukuran untuk segala hal, mulai dari target penjualan dan produksi pada catatan kehadiran dan keamanan kerja.

- 2) Mengukur kinerja

Langkah mengukur kinerja merupakan proses berkelanjutan dan repetitif, dengan frekuensi aktual bergantung pada jenis aktivitas yang diukur.

- 3) Membandingkan kerja sesuai dengan standar (*Compare the performance match with the standard*)

Membandingkan kinerja adalah membandingkan hasil yang telah diukur dengan target atau standar yang telah ditetapkan.

- 4) Mengambil tindakan perbaikan (*Take corrective action*)

Tindakan ini dilakukan manakala kinerja rendah dibawah standar dan analisis menunjukkan perlunya diambil tindakan.¹⁷

d. Karakteristik Pengawasan

Agar pengawasan itu efektif, maka sistem pengawasan yang dibangun harus memenuhi kriteria-kriteria berikut:

¹⁶ Abd. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1997, h.142.

¹⁷ H.B Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007, h. 140.

1. Akurat yaitu semua informasi dan data yang dipakai harus akurat. Tanpa informasi dan data yang akurat maka pelaksanaan pengawasan dapat membuat kesalahan, bahkan bisa menimbulkan masalah yang sebenarnya tidak perlu terjadi.
2. Tepat waktu yaitu informasi dan data yang diperlukan untuk dianalisis harus tepat waktu dalam penyajiannya. Informasi dan data yang tidak tepat waktu dapat mengurangi akurasi, karena bisa terkontaminasi dengan hal-hal lain sehingga tidak obyektif lagi.
3. Obyektif dan menyeluruh yaitu informasi dan data yang diperlukan harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
4. Terpusat pada titik-titik pengawasan strategis yaitu sesuai dengan keperluan pengawasan yang biasanya pada titik strategis dan kritis.
5. Realistis secara ekonomis yaitu biaya yang diperlukan untuk pengawasan itu secara ekonomi harus realistis (sesuai dengan keperluannya, tidak kurang dan tidak pula berlebihan).
6. Realistis secara organisasi yaitu informasi dan data yang disajikan sesuai dengan keperluan pengawasan di organisasi itu.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi yaitu informasi dan data yang diperlukan itu harus sampai kepada semua unit yang terlibat dalam proses pengawasan.
8. Fleksibilitas yaitu pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan kesempatan tanggapan pada pihak-pihak terkait.

9. Bersifat petunjuk operasional yaitu sistem pengawasan yang efektif harus mampu menjadi petunjuk dalam pelaksanaan pengawasan itu.
10. Diterim oleh anggota organisasi yaitu sistem pengawasan harus dapat diterima oleh semua anggota organisasi.¹⁸

e. Pengawasan Dalam Pandangan Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Dalam persepsi syariah pengawasan itu dapat dilihat dari dua sisi. Pertama pengawasan yang berasal dari diri sendiri dan kedua pengawasan dari luar.

1. Pengawasan dari diri sendiri yaitu pengawasan yang bersumber dari keimanan seseorang kepada Allah. Seseorang yang kuat keimanannya yakin bahwa Allah pasti mengawasi semua perilaku hambanya, maka ia akan selalu hati-hati ketika ia sendirian, ia yakin bahwa ada Allah yang mengawasi.
2. Pengawasan dari luar diri sendiri yaitu pengawasan dari luar diri yang bersangkutan ini adalah untuk lebih efektifnya kegiatan organisasi dalam kehidupan sehari-hari di dunia dan kenyataannya masih banyak orang yang dikalahkan oleh moral hazardnya. Yang penting sekarang, soal di akhirat itu soal nanti, sehingga terjadilah tindakan atau perbuatan yang menyimpang, menyalahgunakan, dan yang sejenisnya yang bertentangan dengan yang seharusnya. Oleh karena itu

¹⁸ T. Hani Handoko, *Op Cit*, diedit dalam Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014, h. 253.

pengawasan dari luar diri ini mutlak perlu, dan pengawasan ini lebih dikenal dengan pengawasan menurut sistem.

3. Filosofi pengawasan dalam Islam adalah koreksi terhadap kesalahan yang dilakukan oleh seseorang dengan sangat *persuasif* dan *edukatif*. Cara *persuasif* dan *edukatif* ini dimaksudkan untuk tidak memperlakukan yang bersangkutan. Sebagai orang yang beriman dan bertaqwa kepada Allah, yang bersangkutan kalau sudah diberitahu ada kesalahan hendaknya segera membetulkan kembali kesalahannya dan ia tidak lagi melakukannya. Koreksi yang *persuasif* dan *edukatif* ini dapat dilakukan dalam tiga rangkaian yang meliputi satu paket yaitu :

- a) *Tawa shaubil haqqi* (saling menasehati atas dasar kebenaran)
- b) *Tawa shawbis shabri* (saling menasehati atas dasar kesabaran)
- c) *Tawa shawbil marhamah* (saling menasehati atas dasar kasih sayang)

Filosofi pengawasan dalam Islam juga bertumpu pada tanggung jawab individu, amanah dan keadilan. Islam memerintahkan setiap orang bertanggung jawab atas tugas kepemimpinannya. Islam juga memerintahkan setiap individu untuk menyampaikan amanat yang dititipkan kepadanya.

4. Pandangan manajemen *modern*, dalam Konteks kekinian pengawasan atau istilah lain disebut juga monitoring dan evaluasi adalah upaya untuk melihat dan mengetahui apakah suatu pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasi itu (misalnya bisnis) sudah dilakukan sesuai

dengan yang direncanakan, atau apakah terjadi penyimpangan (ketidaksesuaian dengan rencana semula), apa saja yang menjadi penyebabnya, dan langkah-langkah apa saja yang perlu dilakukan untuk meluruskan kembali, sehingga ada kesesuaian dengan rencana semula.

Jadi jelas disini bahwa pengawasan itu dalam bahasa yang lebih halus disebut monitoring dan evaluasi, dimaksudkan tidak untuk mencari-cari kesalahan orang lain, tetapi lebih pada upaya membantu para pelaksana untuk meneliti kembali apakah ada hal-hal yang tidak sesuai dengan rencana semula, dan membimbing mereka untuk melakukan langkah-langkah korektif dan konstruktif, sehingga pelaksanaan rencana itu dapat diluruskan kembali. Inilah makna dari filosofi pengawasan yang lebih dalam dan bermartabat dalam kehidupan manajemen *modern*, termasuk manajemen bisnis syariah.¹⁹

f. Pengawasan menurut PMA No. 8 Tahun 2018

Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah BAB VIII Pengawasan dan Pengendalian Pasal 32 menjelaskan bahwa: 1) Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal. 2) Dalam melaksanakan Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Direktur Jenderal dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah. 3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

¹⁹ Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, h. 231.

meliputi pengawasan terhadap; a) pendaftaran, b) pengelolaan keuangan, c) rencana perjalanan, d) kegiatan operasional pelayanan Jemaah, e) pengurusan dan penggunaan visa, f) indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, dan g) ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan. 4) Dalam hal Kepala Kantor Wilayah, kepala kantor kementerian agama kabupaten/kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah melakukan pengawasan sendiri, hasil pengawasan dilaporkan kepada Direktur Jenderal. 5) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dapat bekerja sama dengan instansi pemerintah/lembaga terkait.²⁰

Isi dari Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah lebih lengkapnya Terlampir.

2. Travel

a. Pengertian Travel atau Biro Perjalanan

Biro perjalanan (travel) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri. Pengertian travel (biro perjalanan) menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

²⁰ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

1) Menurut Yoeti

Biro perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.

2) Menurut Foster

Biro perjalanan (travel) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan.

Travel dalam dunia transportasi memberi sumbangsi dengan mempermudah kegiatan pengurusan pemberangkatan seseorang atau kelompok karena cukup datang kekantor-kantor travel lalu akan dilayani sampai semua berkas yang dibutuhkan untuk pemberangkatan selesai diurus. Selain itu, menurut Yoeti munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu:

- a) Pengurusan dokumen perjalanan
- b) *Ticketing* (penjualan tiket pesawat domestik dan internasional)
- c) *Hotel Reservation* (dalam dan luar negeri)
- d) Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api
- e) Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
- f) *Escort services* (jasa mengiringi)

- g) Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara
- h) Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.

Menurut Kotler, mengatakan bahwa produk travel (biro perjalanan) dapat diklasifikasikan menjadi tiga tingkat, yaitu:

a) *Core Product*

Produk inti adalah pelayanan atau manfaat yang disediakan untuk memuaskan kebutuhan target pasar (wisatawan) yang sudah teridentifikasi.

b) *The Tangible Product*

Produk berwujud adalah penawaran khusus yang dilakukan dalam rangka menjual sesuatu dengan menekankan bahwa wisatawan akan menerimanya sebagai imbalan uang yang dibayarkannya.

c) *The Augmented Product*

Produk tambahan adalah semua bentuk nilai tambah yang diberikan kepada *tangible product* yang ditawarkan, sehingga menjadi lebih menarik bagi calon wisatawan.

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait dibidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan usaha, baik berupa

Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.²¹

Yang termasuk dalam jenis usaha perjalanan wisata diantaranya adalah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata. Baik biro maupun agen perjalanan harus memiliki izin usaha biro dan agen wisata dari walikota ataupun pejabat yang ditunjuk. Hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan usaha perjalanan. Dasar hukum pendirian biro dan agen perjalanan wisata ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 mengenai Kepariwisata. Prosedur permohonan izin usaha pendirian biro atau agen perjalanan ini diawali dengan mengajukan surat permohonan kepada walikota atau pejabat setempat. Pengajuan ini dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan bermaterai 6.000. Kemudian surat permohonan tersebut akan diproses selama 30 hari setelah surat diajukan.²²

b. Macam-macam Travel atau Biro Perjalanan

Biro perjalanan (travel) pada dasarnya terbagi menjadi dua macam, yaitu biro perjalanan wisata dan biro perjalanan haji dan umrah.

1) Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata adalah sebuah usaha atau badan usaha yang menyediakan seluruh atau sebagian perlengkapan seseorang atau kelompok orang yang akan melakukan perjalanan wisata. Dalam

²¹ Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paramita, 2003, h. 33.

²² H.K. Martono, *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, Bandung : Mandar Maju, 2009, h. 24.

menjalankan usahanya, biro perjalanan atau agen perjalanan wisata ini harus melaksanakan kewajiban sebagai berikut:

- a) Memberikan perlindungan kepada para pelanggan atau para pemakai jasa.
- b) Menyediakan pramuwisata untuk memimpin dan membimbing wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata.
- c) Menjamin terpenuhinya kewajiban atas pungutan negara dan pungutan daerah serta mengadakan pembukuan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

d) Patuh terhadap perundang-undangan yang berlaku. Jika kewajiban ini tidak terpenuhi, izin usaha tersebut akan dicabut oleh pemerintah setempat.²³

2) Biro Perjalanan Haji dan Umrah

Biro Perjalanan Haji dan Umrah adalah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Biro Perjalanan Haji dan Umrah merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah.

Penyelenggara ibadah haji khusus adalah biro perjalanan yang telah mendapat izin menteri untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus.²⁴ Banyaknya travel yang melaksanakan pemberangkatan ibadah haji, membuat kita harus memilah memilih travel yang

²³ E. Suherman, *Aneka Masalah Hukum Kedingrintaraan*, Bandung : Mandar Maju, 2000, h. 98.

²⁴ Republik Indonesia, *PP Nomor 79 tahun 2012*, bab I, Pasal 1 angka 8.

terpercaya minimal memiliki izin resmi dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan/kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) PP Nomor 79 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu :

- a) Telah memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri.
- b) Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umroh paling sedikit 300 (tiga ratus) orang.
- c) Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta manajemen.
- d) Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank.

- e) Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi :

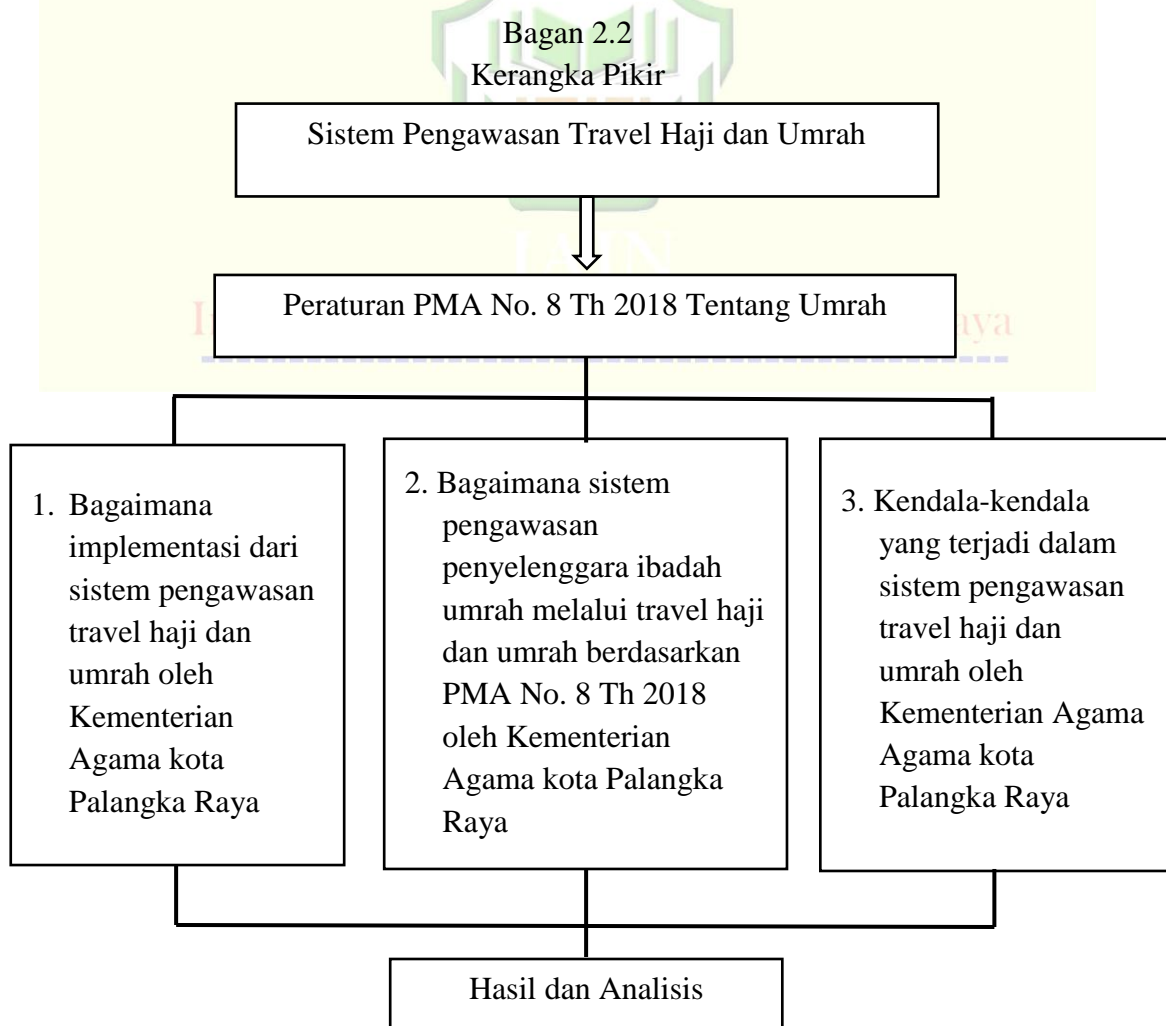
- a) Pendaftaran.
- b) Bimbingan jamaah haji khusus.
- c) Transportasi jamaah haji khusus.
- d) Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi.
- e) Kesehatan jamaah haji khusus.
- f) Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus.
- g) Administrasi dan dokumen haji.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini didasarkan pada pengamatan tentang banyaknya penipuan yang terjadi belakangan ini di kota-kota besar seperti di Jakarta mengenai biro perjalanan/ travel yang gagal memberangkatkan jamaahnya pergi berhaji maupun umrah, untuk itu masalah yang muncul adalah mengenai sistem pengawasan karena ini bukan persoalannya yang kompleks dan melibatkan banyak pihak, mulai dari pengawasan terhadap pendaftaran, pengelolaan keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jamaah, pengurusan dan penggunaan visa,

indikasi penyimpangan dan/atau kasus tertentu, dan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan, tidak terkecuali travel haji dan umrah yang berada di kota Palangka Raya Kalimantan Tengah. Di Palangka Raya terdapat 11 (sebelas) travel/biro perjalanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang mendapat surat keterangan izin dari Kementerian Agama Kota Palangka Raya beranjak dari kasus travel inilah peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya berdasarkan PMA Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Adapun kerangka fikir tersebut sebagai berikut:



Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2019.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ialah dilakukan observasi awal yaitu pada bulan November 2018 dan dilanjutkan penelitian selama 2 bulan yakni pada bulan Maret sampai dengan April 2019 sesuai dengan data yang diperlukan, setelah penyelenggaraan seminar dan mendapat izin dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Kementerian Agama yang berlokasi di Jl. Ais Nasution, Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Dasar penulis memilih kantor Kementerian Agama sebagai lokasi penelitian adalah: Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya karena memiliki hak mengawasi biro perjalanan travel haji dan umrah yang ada di kota Palangka Raya.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dapat menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan *responden*, dan

dapat lebih peka dalam menyesuaikan diri dalam banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi .²⁵

Penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.²⁶

Penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data tentang pengawasan yang dilakukan oleh kementerian agama kota Palangka Raya terhadap travel haji dan umroh berdasarkan UU No. 13 Tahun 2008 dan PMA No.8 Tahun 2018.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian sebagai informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian.²⁷ Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan subjek penelitian ini adalah tiga orang dari Kementerian Agama dan dua informan dari travel penyelenggara haji dan umrah. Dua informan yang diambil dengan menentukan kriteria antara lain telah terdaftar di Kementerian Agama, dan melaporkan ke Kementerian Agama, menunjukkan data dan aplikasi Sipatuh yang

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004, h. 5.

²⁶ Ibid, h. 6.

²⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 2010, h.132.

digunakan untuk pelaporan, memberangkatkan jamaah minimal 2 kali dalam sebulan. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Nasution bahwa *purposive sampling*, yaitu mengambil sebagian yang terpilih menurut ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel tersebut.²⁸

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan yaitu teori pengawasan.²⁹ Objek dari penelitian ini adalah sistem pengawasan travel haji dan umrah di kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya, yang memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dalam bidang pengawasan di setiap rangkaian pelaksanaan haji dan umrah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu berupa pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan pernyataan. Dimana dalam pelaksanaannya, penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Penulis melakukan pengamatan terhadap langkah-langkah kegiatan operasional yang berhubungan dengan pengawasan yang dilakukan. Dan mengamati secara langsung serta mencatat peristiwa-

²⁸ Nasution, *Metodologi Research* penelitian ilmiah, Bandung: Bumi Aksara, 2014, h. 98.

²⁹ *Ibid.*,

peristiwa yang berkaitan dengan objek penelitian.³⁰ Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi awal yang dilakukan sebanyak 2 kali pada tanggal 8 Januari 2019 dan 9 Mei 2019 ke lokasi penelitian yang dilakukan di kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Adapun sejauh ini informasi yang bisa ditangkap oleh peneliti yaitu dapat mengetahui bagaimana sistem pengawasan dilakukan oleh Kementerian Agama kepada travel penyelenggara haji dan umrah yang memiliki kantor induk maupun kantor cabang yang ada di kota Palangka Raya, serta apa saja kendala-kendala yang dihadapi ketika melakukan pengawasan terhadap travel penyelenggara haji dan umrah.

2. Wawancara

Wawancara atau interview adalah percakapan atau tanya jawab antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan sebuah informasi. Dalam penelitian teknik wawancara ini, penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur, yakni wawancara yang tidak tertuju pada satu pedoman wawancara atau wawancara yang dilakukan bebas dimana penulis hanya menggunakan garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.³¹

Dimana dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan garis besar permasalahan yang diteliti, yakni tentang sistem pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama kota Palangka Raya kepada travel penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta kendala-kendala yang terjadi

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 234.

³¹ *Ibid*, h. 224.

dalam pengawasan yang dilakukan oleh Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah oleh bapak B, JFU Pembuat Laporan Keuangan bapak MA, dan JFU Pendaftaran dan Pembatalan bapak NT di kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Provinsi Kalimantan Tengah dan kepada karyawan atau petugas travel penyelenggara haji dan umrah yang telah ditentukan penulis.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumen merupakan pelengkap dari konsumenan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.³² Melalui teknik dokumentasi penulis berusaha untuk mencari data. Adapun yang perlu di dokumentasikan ialah dari hasil sumber tertulis seperti data manifes haji dan umrah, struktur organisasi penyelenggaraan haji dan umrah, Sistem Operasional Prosedur pendaftaran perjalanan Ibadah haji dari kantor Kementerian Agama, data jamaah haji dan umrah, data travel atau biro perjalanan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji dan umrah, dan melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi dengan keperluan penelitian sehingga dapat untuk melengkapi data yang diperoleh di lapangan.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah bagian yang penting dalam penelitian, memastikan kebenaran data juga menjadi pekerjaan yang tidak boleh diabaikan oleh seorang peneliti. Data yang baik dan benar akan menentukan hasil suatu

³² *Ibid*, h. 396.

penelitian sebaliknya data yang keliru akan menurunkan derajat kepercayaan sebuah hasil penelitian.³³

Penelitian ini peneliti akan menggunakan triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.³⁴ Menurut Denzim dalam bukunya Lexy J. Moleong membedakan empat macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, metode, penyidik dan teori.³⁵ Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber data, karena dalam penelitian ini uji keabsahan data yang dikira sesuai digunakan pada saat uji keabsahan adalah triangulasi sumber data.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Menurut Patton yang dikutip Moleong tentang triangulasi sumber dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang di katakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

³³ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 120.

³⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, h. 178.

³⁵ *Ibid.*,

4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Lima triangulasi sumber di atas yang disebutkan oleh Patton yang dikutip Moleong, digunakan peneliti dalam penelitian kali ini untuk melakukan pengabsahan data dengan dua dari lima cara diatas yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dengan informan dan membandingkan hasil wawancara dari informan dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

F. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.³⁶

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, yaitu dikatakan bahwa:

1. *Data collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.

³⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 82.

2. Data *reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtisarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Data *display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan, dan semacam pembuatan tabel atau diagram dalam tradisi penelitian kuantitatif.
4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.³⁷



Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

³⁷ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, h. 69.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya

1. Sejarah Berdirinya Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya

Provinsi Kalimantan Tengah berdiri pada tahun 1957, Kantor Gubernur Kalimantan Tengah semua instansi jajarannya masih berkedudukan di Banjarmasin (Kalimantan Selatan), Berdasarkan Instruksi Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Kalimantan Tengah, mulai 1 Januari 1961 kedudukan dipindahkan di Palangka Raya (sebagai Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah).³⁸

Palangka Raya adalah Kota yang terletak pada 113.30'-114.07' Bujur Timur 1.35'-2.24' Lintang Selatan dengan Luas Wilayah 2.678,51 km² terdiri dari :

a. Kecamatan Pahandut

b. Kecamatan Jekan Raya

c. Kecamatan Sebangau

d. Kecamatan Bukit Batu

e. Kecamatan Rakumpit

³⁸Kementerian Agama,
<http://kalteng.kemenag.go.id/file/file/arfani/mqop1392079637.pdf>, diakses pada hari Selasa tanggal 21 Mei 2019, pukul 21.48 WIB.

Sejak Tahun 1975 Kantor Departemen Agama terdiri dari 6 Kantor Departemen Agama:

- a. Kantor Departemen Agama Kabupaten Kotawaringin Barat
- b. Kantor Departemen Agama Kabupaten Kotawaringin Timur
- c. Kantor Departemen Agama Kabupaten Kapuas
- d. Kantor Departemen Agama Kabupaten Barito Utara
- e. Kantor Departemen Agama Kabupaten Barito Selatan
- f. Kantor Departemen Agama Kotamadya Palangka Raya

Dasar hukum keberadaan Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya berdasarkan KMA Nomor 6 Tahun 1979 tanggal 23 Januari 1979 tentang penyempurnaan organisasi dan tata kerja Kementerian Agama, sebagai pelaksanaan dari Keputusan Presiden Nomor 30 Tahun 1979 tentang perubahan lampiran 14 Keputusan Presiden Nomor 45 Tahun 1974 tentang susunan organisasi Kementerian, struktur Kementerian Agama Kota Palangka Raya terdiri :³⁹

- a. Sub-bagian sekretariat
- b. Seksi Urusan Agama Islam
- c. Seksi Penerangan Agama Islam
- d. Seksi Perguruan Agama Islam
- e. Seksi Pendidikan Dasar Islam pada sekolah umum
- f. Penyelenggara Haji dan Umrah

³⁹ *Ibid.*,

Pada Tahun 2003 mengalami perubahan struktural, menjadi :

- a. Sub-bagian Tata Usaha
- b. Seksi Urusan Agama Islam
- c. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- d. Seksi Penerangan Agama Islam
- e. Seksi Madrasah dan Pendidikan Dasar Islam pada sekolah umum
- f. Seksi Pondok Pesantren
- g. Penyelenggara Zakat dan Wakaf
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan PMA Nomor 13 Tahun 2012 tanggal 16 Agustus 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, terdiri :⁴⁰

- a. Sub-bagian Tata Usaha
- b. Seksi Pendidikan Madrasah
- c. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- d. Seksi Pendidikan Agama Islam
- e. Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah
- f. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam
- g. Penyelenggara Syari'ah
- h. Penyelenggara Kristen
- i. Kelompok Jabatan Fungsional

⁴⁰ *Ibid.*,

Kepala Kantor Departemen Agama Kota Palangka Raya :

- a. H. Abdurrahman D, BA Tahun 1975
- b. H. Ali Asri Bukhary Tahun 1975-1982
- c. Drs. H. Mudzakir Ma'ruf Tahun 1982-1989
- d. Drs. HM. Shaleh Bahauddin Tahun 1989-1995
- e. Drs. HM. Husni Muhyididdin Tahun 1995-1998
- f. Drs. H. Ahzar Slamet Tahun 1998-2001
- g. Drs. H. Muslikh Ahmad Tahun 2001-2005
- h. Drs. H. Masrani Arsyad Tahun 2005-2011
- i. Drs. H. Baihaqi, M.AP Tahun 2011-sekarang



IAIN
Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

Tabel 4.1

Gambaran Umum Keadaan Personil
Klarifikasi menurut Jabatan

NO	JABATAN	FREK	PRO	KET
1.	Kepala Kantor	1	0,86%	
2.	Kepala Subbag Tata Usaha	1	0,86%	
3.	Kasi Pendidikan Madrasah	1	0,86%	
4.	Kasi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren	1	0,86%	
5.	Kasi Pendidikan Agama Islam	1	0,86%	
6.	Kasi Penyelenggara Hjai dan Umrah	1	0,86%	
7.	Kasi Bimbingan Masyarakat Islam	1	0,86%	
8.	Penyelenggara Syari'ah	1	0,86%	
9.	Penyelenggara Kristen	1	0,86%	
10.	Bendaharawan	1	0,86%	
11.	Pengawas Pendidikan	22	18,96%	
12.	Penyuluh Agama Fungsional	14	12,06%	
13.	Kapala KUA Kecamatan	5	4,31%	
14.	Penghulu fungsional	6	5,17%	
15.	Analisis Perencanaan	-	-	
16.	Arsiparis	-	-	
17.	Pelaksana	59	50,86%	
18.	Pegawai Bazda	-	-	
		116	100%	

Sumber : Profil Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Tahun 2013, h.4.

2. Rencana Strategis Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Tahun 2010-2014

Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya merupakan salah satu instansi pemerintah di Kota Palangka Raya yang mempunyai tugas membantu

Walikota Palangka Raya dalam menyelenggarakan sebagian tugas pemerintah dibidang keagamaan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya melakukan penyusunan Rencana Strategis 2010-2014.

Kota Palangka Raya yang terdiri dari 5 Kecamatan dan 30 Kelurahan dengan jumlah penduduk menurut agama dengan rincian sebagai berikut :⁴¹

Tabel 4.2

Rincian Penduduk menurut Agama

No .	Agama	2010	%	2011	%	2012	%
1.	Islam	137.922	62,43%	140.088	62,36%	143.765	62,52%
2.	Kristen	60.236	27,26%	61.212	27,25%	62.012	26,96%
3.	Katolik	12.241	5,57%	12.519	5,57%	12.773	5,55%
4.	Hindu/ Kaharingan	7.497	3,1%	7.676	3,41%	7.872	3,42%
5.	Budha	2.987	1,36%	3.202	1,36%	3.514	1,52%
6.	Konghucu	9	0,004%	9	0,004%	9	0,003%
7.	Dan lain-lain	-		-	-	-	-
Jumlah		220.892		224.626	100%	229.945	100%

Sumber : Statistik Kota dan data Keagamaan

Data tersebut menunjukkan bahwa pembinaan dan pelayanan keagamaan di Kota Palangka Raya memerlukan strategi program yang harus dapat menyemtuah persoalan kemasyarakatan secara keseluruhan, terlebih kondisi Kota Palangka Raya masih memerlukan pembangunan dan penataan lebih lanjut untuk dijadikan Kota pendidikan, jasa dan wisata yang berkualitas.

⁴¹ *Ibid.*,

Strategi program yang telah dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam melaksanakan pembinaan dan pembangunan masyarakat di Kalimantan Tengah khususnya Kota Palangka Raya, bercermin kepada pengalaman dan trauma masyarakat atas terjadinya konflik antar etnis, menunjukkan bahwa pembinaan kehidupan beragama harus lebih ditingkatkan. Karena dipahami bahwa agama dapat menimbulkan konflik dalam masyarakat, dan untuk meredamnya adalah dengan meningkatkan pemahaman terhadap agama dan meningkatkan wawasan kebangsaan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

3. Visi Dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya

Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya sebagaimana tertuang dalam Keputusan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Nomor : Kd.15.06/OT.01.1/985/2011 tanggal 2 Januari 2011. Visi dari Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya adalah “Menjadikan nilai-nilai agama sebagai landasan moral spiritual masyarakat Kota Palangka Raya dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara”

Adapun misi dirumuskan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pendidikan agama.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan ibadah.
- c. Memberdayakan masyarakat dan lembaga pendidikan keagamaan yang bermutu.
- d. Memperkokoh kerukunan umat beragama.
- e. Meningkatkan penghayatan moral dan etika keagamaan.

- f. Penghormatan atas keanekaragaman keyakinan keagamaan.
- g. Meningkatkan tata kelola kinerja Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya yang bebas KKN.
- h. Mempercepat Program Reformasi Birokrasi dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.

B. Penyajian Data

Penyajian data hasil penelitian ini lebih dahulu memaparkan pelaksanaan penelitian yang diawali dengan penyampaian surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya ke Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya. Setelah mendapat izin untuk mengadakan penelitian, peneliti menemui subjek yang menjadi fokus penelitian yaitu Kepala Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah dan subjek informan travel penyelenggara haji dan umrah di Palangka Raya.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini tentang Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah oleh Kementerian Agama di Kota Palangka Raya dan, dalam melakukan wawancara peneliti menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara yang tersedia (terlampir), selanjutnya oleh pihak yang diwawancara bahasa yang mereka gunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian yaitu dengan bahasa Indonesia.

Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan 3 subjek penelitian bidang penyelenggara haji dan umrah kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya dan 2 informan dari travel penyelenggara haji dan umrah kota Palangka Raya. Adapun peneliti mengambil 2 informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yakni peneliti menentukan sendiri sampel yang diambil

berdasarkan syarat-syarat tertentu. Untuk lebih jelasnya berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan, yakni sebagai berikut :

1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya

Sumber data dari pihak Kementerian Agama oleh kepala seksi penyelenggara haji dan umrah yang dikuatkan oleh JFU pembuat laporan keuangan dan JFU pendaftaran dan pembatalan.

Objek 1

Berikut adalah identitas objek yang penulis wawancara yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah :

Nama	: B
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Usia	: 56 Tahun
Pendidikan	: S2

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan travel haji dan umrah sudah sesuai menurut UU No.13

Tahun 2008, sebagai berikut :

”Tetap kami merujuk pada aturan itu, sama dengan yang tertulis pada aturan PMA dan UU dan sudah sesuai dengan yang selama ini dijalankan dan tidak boleh keluar dari itu, kemudian yang terakhir itu nanti ada survey. Terkait pengawasan PPIU memang seperti itu. Tetapi akan beda lagi jika membuat cabang baru.”⁴²

Pernyataan di atas diketahui B sebagai kasi penyelenggara haji dan umrah menjelaskan bahwa Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya

⁴² Wawancara dengan B di Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, Selasa 26-03-2019 pukul 09.00 WIB.

dalam melakukan pengawasan terhadap travel haji dan umrah yang terdaftar atau mendapat surat keterangan izin mendirikan usaha di Kementerian Agama berjalan sesuai dengan aturan undang-undang dan peraturan menteri Agama, selain itu B menuturkan selain mengawasi kantor induk yang ada di Palangka Raya juga mengawasi kantor cabang karena untuk mendirikan kantor cabang harus meminta rekomendasi dari Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh anggota dari penyelenggaraan haji dan umrah bidang JFU pembuat laporan keuangan bp. MA dan JFU pendaftaran dan pembatalan bp. NT.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah ada lembaga lain yang ikut mengawasi terkait pengawasan travel haji di kota Palangka Raya, sebagai berikut :

“Ada instansi lain, Cuma kami tidak datang bersamaan di travel itu pengawasan seperti dari pemerintah terkait salah satunya pertama kepolisian, kemudian imigrasi karena membuat pasport dan dukcapil, kemudian perhubungan. Kalo ada kegiatan selalu kami undang itu. Artinya instansi yang terkait tentang masalah haji itu instansi mana-mana aja jadi akhirnya yang kami pelajari sesuai dengan petunjuk UU No.13 tentang penyelenggara ibadah haji itu, salah satunya itu tadi.”⁴³

Berdasarkan penjelasan B diatas mengatakan bahwa memang ada lembaga lain yang ikut mengawasi pada saat penyelenggaraan haji dan umrah seperti lembaga dari kepolisian yang menangani masalah jamaah yang mengganggu jamaah lain, ada dari imigrasi dalam pembuatan pasport jamaah, lalu dari dukcapil yang memastikan data jamaah itu valid, kemudian ada dari perhubungan mengenai rute pemberangkatan jamaah, dan dari Kementerian

⁴³ *Ibid*,.

Agama itu sendiri yang tugasnya menanyakan izin dari travel yang akan memberangkatkan jamaah dan juga dokumen-dokumen lengkap.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu Perbedaan pengawasan haji di kemenag dengan instansi lain, sebagai berikut:

”Iya, jelas berbeda itu kalo kepolisian kan menanyakan kemungkinan masalah orangnya yang muncul umpamanya jamaah yang mau mengganggu atau orang itu tidak jelas, sedangkan kalo untuk kemenag menanyakan izinnya aja masih aktif atau nggak dan tentang surat-menyerurat, kemudian kalo dukcapil masalah datanya, kalo perhubungan menanyakan berangkatnya lewat mana, jumlahnya berapa, dan pesawatnya apa, kalo kami tidak menanyakan itu karna bukan ranahnya kemenag, pastilah setiap instansi itu berbeda-beda.”

Berdasarkan penjelasan B diatas bahwa pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama dengan instansi terkait jelas berbeda, karena setiap instansi mempunyai fungsi dan tugasnya masing-masing untuk melakukan pengawasan terhadap travel haji dan umrah dalam memberangkatkan jamaahnya, dengan adanya pendampingan pengawasan dari instansi lain diharapkan kegiatan penyelenggaraan haji dan umrah dapat berjalan lancar.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana bentuk SOP pengawasan yang dilakukan oleh kantor Kementerian Agama terhadap travel penyelenggara haji dan umrah, sebagai berikut :

“Kalo kemenag itu SOP nya yang membuat nasional kalo SOP kemenag untuk bagian haji sih belum ada rasanya itu, cuman artinya kita tidak lepas dengan salah satunya tanggung jawab dimana kemenag itu sejauh mana yang berhak untuk ditanyakan, bukan sop namanya istilahnya sop nya kita tidak buat tapi yang ditanyakan pertama adalah izinnya, kemudian jumlah jamaah yang di bawa berapa, dari izin tadi yang ditanyakan yaitu izin dari kemenag, izin dari pariwisata atau BPW (biro perjalanan wisata), notarisnya ada nggak, kemudian jumlah orang bekerja di situ berapa, kemudian jumlah peralatannya apa aja, nah itu kemenag yang menanyakan atau fasilitas dari travel yang diberikan lengkap atau tidak seperti komputernya ada atau tidak, ruang untuk manasik ada atau

nggak ruangnya atau aulanya, terus siapa yang bertanggung jawab, kalo manasik siapa yang menyampaikan, jadwal manasik ada atau tidak, pertahun berapa jamaah yang diberangkatkan untuk haji dan umrah, tapi kalo SOP itu tidak ada dalam UUD 13 tadi ya tinggal kemenagnya aja sesuai dengan ranahnya untuk menanyakan.”⁴⁴

Berdasarkan penjelasan B di atas mengatakan bahwa SOP dari Kementerian Agama Kota Palangka Raya itu tidak dibuat secara tertulis namun tetap dilaksanakan secara sistematis, untuk SOP pengawasan itu di buat secara skala nasional dan untuk masing-masing Kantor Kementerian Agama Kota itu memiliki tugasnya sendiri dalam pengawasan seperti yang telah dijelaskan diatas.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan yang dilakukan sudah sesuai menurut UU No.13 Tahun 2008 pasal 14, sebagai berikut: “Organisasi masyarakat seperti Muhammadiyah, MUI, NU.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai pengawasan menurut UU No.13 Tahun 2008 pasal 14 poin 3 bahwa adanya unsur masyarakat yang ikut terlibat dalam melakukan pengawasan seperti Muhammadiyah, Majelis Ulama Indonesia, dan Nahdathul Ulama yang telah dijelaskan diatas.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana sistem pelaporan yang dilakukan oleh travel haji dan umrah terhadap Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, sebagai berikut :

“Ada contohnya Al-Mabrur dan Armina nah itu melaporkan satu tahun sekali mengenai pemberangkatan jamaah, kemudian pemberangkatan sampai kepulangan bahwa tidak ada masalah. Dan dari Kementerian Agama tidak ada meminta harus melaporkan sebulan sekali ataupun satu

⁴⁴ *Ibid*,.

tahun sekali. Cuma ada travel yang melapor satu tahun sekali di akhir-akhir pemberangkatan menjelang haji seperti di bulan puasa itu kan masih ada yang haji dan di akhir waktu tidak bisa melaksanakan umrah.”⁴⁵

Berdasarkan penjelasan B diatas bahwasannya sistem pelaporan dari pihak travel biasanya melaporkan satu kali dalam setahun mengenai jumlah jamaah yang diberangkatkan sampai dengan kepulangannya, hal tersebut telah dilakukan oleh dua travel penyelenggara haji dan umah seperti yang telah disebutkan oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya yaitu PT Al-Mabrur dan Armina.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana sistem pengawasan terhadap travel penyelenggara haji plus, sebagai berikut:

“Untuk diKalteng ini khususnya Palangka Raya itu masih belum ada orang yang mengerjakannya perangkat sih sudah ada dan adanya itu di kanwil, karna kan engga sampai kemenag kota. Jadi haji plus itu makanya kan kemenag kota itu Cuma mengurus haji reguler dan umrah nah engga ada plusnya kalo persyaratannya sih engga terlalu jauh hampir sama aja dengan haji reguler. Karena di kanwil belum melaksanakan kan untuk kalteng jadi saya tidak tau, untuk haji plus ini kan untuk palangka raya ikut jakarta aja dan setau saya itu travel armina kemudian raihan dua itu aja.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai sistem pengawasan terhadap travel penyelenggara haji plus untuk di Kalimantan Tengah khususnya Palangka Raya belum ada dilakukan pengawasan dikarenakan belum adanya tim yang dibentuk dari kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah sehingga untuk saat ini pengawasan dilakukan oleh Kementerian Agama pusat.

⁴⁵ *Ibid.*,

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu berapa ongkos naik haji plus yang harus dikeluarkan jamaah, sebagai berikut: “Untuk ongkos haji plus itu bekisar 130 juta an itu ditentukan dari pusat.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai ONH plus yaitu sudah ditentukan oleh Kementerian Agama Pusat untuk harga standar yang harus dibayarkan oleh jamaah haji plus sebesar 130 juta, namun setiap harga didaerah bisa berbeda namun tidak terlampau jauh dengan standar harga yang telah ditetapkan menyesuaikan dengan fasilitas yang diberikan.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan dilakukan dengan objektif dan menyeluruh, sebagai berikut:

“Ini sudah ada standarnya kalo yang sudah berjalan kalo ada gejala baru kami turun tangan seperti pelunasan pembayaran untuk haji terdapat kendala seperti problem ekonomi dalam keluarga sudah mendaftar bertahun tahun terus engga bisa bayar ya kebijakannya di batalkan saja untuk pemberangkatannya.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai pengawasan yang dilakukan sudah objektif dan menyeluruh, seperti contoh dari jamaah ada yang belum melunai pembayaran untuk haji maka info yang didapat dengan data yang disampaikan sesuai.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan yang dilakukan susah sesuai dengan keperluannya, sebagai berikut:

“Ya sesuai sih karna ada buku juknis bimbingan manasik haji keberangkatan dan kepulangan serta syaratnya apa-apa saja contoh seperti jamaah sudah melakukan manasik belum selama 10 hari terus yang kedua itu sekarang malah bertambah seperti biometrik dari arab

saudinya seperti kelengkapan untuk menggandeng pasport gitu terus untuk kelanjutannya membuat visa dan mengenai kesehatan seperti istitoahnya kalo jamaah tidak mempunyai surat keterangan istitoahnya maka engga bisa berangkat haji karna istitoah itu seperti meyakinkan jamaah yang akan berangkat sehat atau tidak. Kalo untuk umrah pengawasan itu hanya sampai pada saat travel bergejolak aja selebihnya urusan dari pihak travelnya itu. Kemudian kita ada hak untuk ngasih rekomendasi aja untuk pembuatan pasport, contoh kasus jika ada jamaah yang mendaftar dan ternyata itu teroris maka travel yang akan disalahkan dan bisa sampai dicabut izinnya tidak boleh lagi beroperasi. Atau travel yang memberangkatkan dibawah standar maka travel tersebut perlu untuk dicurigai karena standar biaya umrah untuk di Jawa itu 20 juta selama 9 hari tetapi untuk di Palangka Raya itu sudah sampai 26 juta dan jika travel memberi harga lebih tinggi maka akan ditanyakan fasilitas yang diberikan sesuai tidak dengan harga yang dibayarkan.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai pengawasan yang dilakukan sudah sesuai dengan keperluannya, hal ini dikarenakan dalam pengawasan yang dilakukan memakai juknis jadi pengawasan itu dijalankan sesuai dengan juknis yang telah dibuat tersebut.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan memerlukan biaya, sebagai berikut:

“Biaya pengawasan itu tidak ada, tapi biaya itu ada semacam honor yang diberi dari dana pao penyelenggara haji dan umrah jadi anggaran ongkos haji jadi yang mengeluarkan pusat. Untuk pengawasan itu tidak ada biaya tapi honor saja dibayarkan tiap triwulan jadi setiap tiga bulan sekali itu dibayarkan.”

Berdasarkan penjelasan B mengenai pengawasan yang memerlukan biaya ini ditanggapi oleh bapak B bahwa untuk pengawasan tidak ada biaya yang dikeluarkan untuk administrasi maupun untuk biaya lainnya, biaya yang dikeluarkan merupakan anggaran untuk honor pengawas yang diberikan setiap triwulan sekali.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah Pengawasan selalu memperoleh informasi dan data selalu sesuai, sebagai berikut:

”Iya pasti lah data itu selalu dimonitor oleh orang pusat, contoh misalnya data jamaah haji kota Palangka Raya itu misalnya sudah sesuai apa belum seperti ditahun ini kuotanya kan 334 karna 1 kloter itu hanya bisa memberangkatkan pesawatnya itu dengan jumlah jamaah 318 akhirnya sisanya menggabung ke Kabupaten lain jika terdapat 325 orang di dalam pesawat itu sudah digabung dengan petugasnya. Jadi sesuai informasi yang didapat dengan data yang diberikan itu. Untuk umrah pun begitu juga selama ini masih akurat informasi yang didapat dengan data yang dilaporkan oleh travel penyelenggara.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai Pengawasan selalu memperoleh informasi dan data yang sesuai antara informasi yang diperoleh dengan pelaporan data yang disampaikan karena di monitor atau di awasi oleh kantor pusat. Seperti contohnya yang telah disampaikan di atas.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan sudah terkoordinasi, sebagai berikut:

“Iya ada itu, kalo untuk penasihatnya kan pak kemenag kalo ketuanya kan saya terus untuk sekretaris itu nanti gantian aja yang ada disini anggotanya ada anak buah saya, yang jelas untuk ketua atau yang bertanggung jawab dilapangan adalah saya. kita walaupun kegiatan sekecil apapun dananya itu pasti ada sk nya karena nanti ada laporannya ke pusat.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai pengawasan yang sudah terkoordinasi dengan baik dan jelas terstruktur membuat pengawasan semakin dapat menjalankan tugasnya dengan baik, dan dapat meminimalisir kesalahan pada jamaah maupun travel yang mungkin saja bisa terjadi setiap saat.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu Apakah ada tanggapan dari pihak terkait atau masyarakat mengenai pengawasan, sebagai berikut:

“Memang ada, tapi yang mengkritik ini memang dia engga ngerti biasanya itu dari masyarakat kalo dari lembaga sudah tau prosedurnya jadi tidak mengkritik cuma ada yang membandingkan seperti usulan aja, tapi kalo masyarakat seperti memprotes saja karna belum ngerti dulu tapi setelah dijelaskan ya ngerti aja. Contohnya dari jamaah itu minta kalo manasik haji itu diberi buku supaya bisa belajar dulu, nah kalo itu dikasih buku anggarannya engga ada dan itu namanya bukan manasik tapi sosialisasi. “

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai tanggapan dari masyarakat maupun dari lembaga lain memang pernah terjadi seperti saran yang disampaikan oleh masyarakat untuk Kementerian Agama kota agar memperbaiki lagi fasilitas dan pelayanan yang diberikan terhadap jamaah untuk persiapan sebelum berhaji.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu Apakah pengawasan bisa dijadikan petunjuk operasional, sebagai berikut:

“Jadi kita melaksanakan ini setiap tahun ini selalu melakukan perbaikan jadi apa yang kadang-kadang mengganjal di masyarakat kemudian disampaikan ke kita dan kita tampung untuk dilakukan perbaikan dan kita tingkatkan terus setiap tahunnya contohnya untuk menyampaikan materi itu biasanya kebanyakan teori nah dari jamaah minta dibanyakain prakteknya maka kita lakukan untuk perbaikan itu.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai pengawasan dijadikan sebagai petunjuk operasional dan perbaikan untuk setiap tahunnya ditingkatkan agar lebih baik dan membuat jamaah nyaman, kemudian tidak kebingungan saat akan melakukan ibadah haji dan umrah. begitu juga untuk travel agar lebih mudah untuk mendapatkan surat rekomendasi dari Kementerian Agama.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan dapat diterima oleh semua pihak, sebagai berikut: “Iya diterima, itu sudah dikaji dan standarnya seperti itu kalo tidak mengindahkan peraturan yang dibuat maka akan ada banyak masalah seperti tidak tertibnya jamaah haji, untuk travel pun akan seenaknya sendiri.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai pengawasan yang dapat diterima oleh semua pihak tanpa ada keberatan dari pihak yang bersangkutan. Artinya mekera setuju dengan adanya pengawasan tersebut agar kegiatan yang akan dilaksanakan nanti dapat berjalan dengan baik serta arah-arahan yang disampaikan dapat diterima oleh jamaah haji maupun travel penyelenggara.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah travel penyelenggara haji plus perlu meminta izin kepada kemenag kota, sebagai berikut:

“Iya perlu harus izin dan travel itu harus memenuhi persyaratan tapi kalo untuk mengawasi kementerian agama kota tidak melakukan itu karena itu dari Kanwil karena di Palangka Raya belum ada maka pengawasan langsung dari pusat.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai perizinan travel penyelenggara haji plus yakni harus melalui Kementerian Agama kota Palangka Raya terlebih dahulu untuk dapat memberangkatkan jamaah haji plus akan tetapi untuk pengawasan penyelenggaraannya Kementerian Agama kota tidak memiliki tugas untuk hal tersebut karena pengawasan haji plus merupakan tugas dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Kalimantan Tengah.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pernah ada masalah untuk haji plus, sebagai berikut: “Karena saya belum pernah menangani itu ya saya tidak berani menjawab, kalo bergejolak itu ya pasti ada cuman pasti masih bisa diselesaikan.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai masalah yang ada pada haji plus, mengatakan bahwa tidak tau untuk hal pengawasan tersebut karena itu bukan wewenang beliau.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana pengawasan untuk haji reguler yang diselenggarakan oleh Kementerian agama kota, sebagai berikut:

“Disitu nanti Kanwil yang mengawasi Kemenag kota terus nanti kanwil yang mengawasi Kemenag pusat dan Kemenag pusat di awasi oleh dirjen nah kalo dirjen sudah tidak bisa baru ke KPK. Bentuk pengawasan dari kanwil itu seperti memberi aturan-aturan untuk dijalankan dan sinkron.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai pengawasan haji reguler yang diselenggarakan Kementerian agama kota Palangka Raya ini telah diawasi oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah.

Objek 2

Berikut adalah identitas objek yang penulis wawancara yaitu JFU Pembuat laporan keuangan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah :

Nama : MA
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Usia : 37 Tahun
 Pendidikan : SMA

Hasil wawancara dengan MA adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah Kementerian Agama Kota ikut diawasi oleh KPHI, sebagai berikut:

“Ee.. KPHI itu strukturnya kan adanya di pusat sedangkan di provinsi dan di kabupaten nggak ada. Adanya di Jakarta itu bahasanya di pusat. Sedangkan kepanjangan KPHI kan Komisi Pengawas Haji Indonesia nah itu adanya di pusat aja tuh.”⁴⁶

Berdasarkan penjelasan MA di atas bahwasannya KPHI (Komisi Pengawas Haji Indonesia) itu berada di pusat yaitu di Kantor Kementerian Agama Republik Indonesia sedangkan di wilayah provinsi dan kabupaten tidak terdapat KPHI yang di maksud. Artinya untuk kantor Kementerian Agama di wilayah provinsi dan kabupaten tidak diawasi oleh KPHI.

Objek 3

Berikut adalah identitas objek yang penulis wawancara yaitu JFU Pendaftaran dan Pembatalan Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah :

Nama : NT

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 37 Tahun

Pendidikan : SMA

Hasil wawancara dengan NT adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah penetapan standar pengawasan yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan teori tahapan pengawasan seperti, sebagai berikut :

“Nah itu namanya ee.. rencana perjalanan haji (RPH) artinya itu sekarang kan RPH itu mengatakan keberangkatan dari tanah air ke arab saudi sampai kembali lagi, dalam RPH itu ada uraian makan waktu di sana nah kalo kamu mau minta uraian makan aku bisa jelaskan seperti sehari

⁴⁶ Wawancara dengan MA di Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, Rabu-03-04-2019 pukul 09.00 WIB.

berapa kali makan. Dan tahap-tahap yang dilakukan itu antara lain Penetapan standar, kalo masalah pengawasan itu kembali lagi ke KPHI nya. tapi kalo di penyelenggara haji dan umrah ini adanya ya seperti tim pemandu petugas haji kemudian tim pemandu per kloter, pembimbing ibadah haji nah apakah pengawasan tuh tidak kembali ke KPHI itu td lah, kalo KPHI itu ya kembali lagi ke Jakarta. Nah contohnya seperti ini di dalam satu pesawat itu per kloter untuk palangka raya itu jumlahnya 325 di antara 325 itu ada petugas kloter terdiri dari TPHI (tim pemandu haji Indonesia), kemudian TPIH (tim pembimbing ibadah haji) kemudian disitu ada kesehatan 3 itu 1 dokter 2 perawat nah di dalam satu pesawat itu yang dikatakan pengawasan itu dimananya artinya cukup ada pelayanannya saja.”⁴⁷

Berdasarkan penjelasan NT di atas bahwasannya penetapan standar pengawasan dilakukan secara bertahap sesuai dengan teori tahapan pengawasan yang disebut RPH (rencana perjalanan haji) yang memberikan pelayanan mulai keberangkatan dari tanah air ke arab saudi sampai dengan kembali lagi ke tanah air semua ada dalam rencana perjalanan haji. artinya selama perjalanan dan melaksanakan ibadah haji ada pendampingan dan pelayanan yang diberikan kepada jamaah akan tetapi menurut NT untuk pengawasan itu kembali lagi ke KPHI (komisi pengawas haji Indonesia) yang berada di kantor pusat Kementerian Agama Republik Indonesia.

Hasil wawancara dengan NT adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apa saja tugas dari penyelenggara haji dan umrah dari pelayanan sampai dengan pemberangkatan yang diberikan terhadap jamaah, sebagai berikut :

“Jadi jamaah itu mempunyai yang namanya hak-hak untuk jamaah yang pertama itu kan ee pelayanan, keamanan UU NO.13 disitu ada hak-haknya. Lalu salah satunya jamaah itu makan mulai di tanah air ini masalah makan dulu ya. Kalo di tanah air itu makan di asrama haji makan 3x sehari kemudian ada snack. Kalo di arab di madinah itu dapat makan 18 kali, kemudian di Makkah dapat 40x, di Jeddah dapat 1 kali baik saat kedatangan maupun kepulangan, kemudian di Armina itu 15

⁴⁷ Wawancara dengan NT di Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, Kamis 04-04-2019 pukul 10.00 WIB.

kali makan, kemudian 1 kali snack paket di musdalifah. Untuk barang bawaan jamaah yang wajib di bawa seperti koper besar, kemudian kalo dia pakai kursi roda itu disiapkan, tas tenteng, tas passport, dulu identitasnya gelang sekarang diganti kalung, kemudian dapat uang nah itu hak jamaah yang kamu tanyakan tadi kan.”

Berdasarkan penjelasan NT di atas bahwasannya tugas dari penyelenggaraan haji dan umrah yang diberikan meliputi pelayanan pada saat pemberangkatan, dan saat beribadah haji dan umrah tetap merujuk pada UU No.13 karena disitu terdapat hak-hak jamaah yang harus di penuhi. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi pembimbingan manasik haji dan materi lainnya baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi. Memperoleh akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi. Mendapat perlindungan sebagai warga negara Indonesia. penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji. dan memberikan kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air. Semua itu harus diberikan kepada jamaah seperti yang telah di jabarkan oleh NT tersebut di atas.

Hasil wawancara dengan NT adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah dalam pemberian hak-hak jamaah sudah sesuai dengan karakteristik, sebagai berikut: “Nah iya itu yang disebut SOP. Itu namanya kita tidak bisa menambahi dan mengurangi karena sdh ada standar operasinya.”⁴⁸

⁴⁸ *Ibid.,*

Berdasarkan penjelasan NT di atas bahwasannya dalam pemberian hak-hak jamaah sudah sesuai dengan karakteristik yang terdapat dalam UU No. 13 bagian ketiga yaitu hak jamaah haji pasal 7. Menurut NT itu sudah menjadi SOP untuk melaksanakan pelayanan terhadap jamaah haji dan tidak bisa ditambahi ataupun mengurangi peraturan yang sudah ada.

Hasil wawancara dengan NT adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pernah dilakukan perbandingan antara kegiatan yang berlangsung dengan SOP yang ditetapkan atau disebut evaluasi kegiatan:

“Kita setiap tahun ada evaluasi, nanti pada saat evaluasi kita undang petugas-petugas contohnya yang ada di dalam pesawat yang saya sebutkan tadi seperti ketua kloternya, ketua pembimbingnya, orang kesehatannya, kemudian pihak BPS (bank penerima setoran) itu kita evaluasi laporkan masing-masing. Jadi sistem evaluasinya yang kita sebutkan tadi kita undang lembaganya kemudian orangnya yang menjadi petugas, dan ada beberapa jamaah biasanya 5 orang yang di undang buat memberikan kesaksian misalkan ada masalah disana kesalahannya apa kemudian solusinya apa. Kemudian kita undang bukan jamaah aja disitu kan dibawah dari petugas itu kan ada ketua rombongan, ada ketua regu ada tambahannya di bawah itu lagi baru jamaah, lalu dikumpulkan dan di evaluasi. Dan pada saat evaluasi bukan hanya jadi pendengar tapi disana dia menyampaikan laporannya apakah ada kendala pada ketua kloter nah itu ditanya satu per satu.”⁴⁹

Berdasarkan penjelasan NT di atas bahwasannya selalu ada evaluasi setiap tahunnya untuk mengetahui apakah ada kendala atau penyimpangan yang terjadi pada saat memberangkatkan jamaah ke tanah suci, hal ini dilakukan untuk melihat apakah kegiatan yang dijalankan sudah sesuai atau belum dengan SOP yang telah ditetapkan. Karena pada saat melakukan evaluasi pihak Kementerian agama juga mengundang beberapa lembaga yang bersangkutan dan juga jamaah itu sendiri untuk memberikan kesaksiannya.

⁴⁹ *Ibid.*

2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018

1) Sumber data dari pihak Kementerian Agama

Hasil wawancara dengan B kepala penyelenggara haji dan umrah sebagai subjek adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah ada waktu yang di tentukan untuk melakukan pengawasan, sebagai berikut :

“Di dalam aturan itu, rasanya tidak ada mengatakan itu sebulan, setahun itu tidak ada dan pengawasan itu saat-saat ada travel itu bergejolak, begitu ada travel yang bermasalah tim turun. Sepanjang travel itu aman-aman saja kami tidak ada mendatangi kesitu namun, tetap dilakukan pengawasan. Nah, salah satunya dari pihak travel dia minta pasport itu rekomendasinya kan dari sini dan pada saat itu kita ada menanyakan kondisi travel tersebut.”⁵⁰

Berdasarkan penjelasan B di atas tidak ada waktu yang ditentukan untuk melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah, namun pengawasan dilakukan sewaktu-waktu seperti saat pihak travel mengurus surat ke Kantor Kementerian Agama dan saat travel itu mengalami gejolak atau sedang bermasalah seperti penundaan pemberangkatan jamaah. Hal tersebut dikarenakan menurut Peraturan Menteri agama pasal 33 menyebutkan bahwa pengawasan itu dilakukan pada poin b dan c yang bunyinya bahwa pengawasan itu dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan dan pengawasan dilakukan terpadu dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait.

⁵⁰Wawancara dengan B di Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, Selasa 26-03-2019 pukul 09.00 WIB.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan yang dilakukan sudah sesuai menurut PMA No.8 Tahun 2018 pasal 33, sebagai berikut: “Peninjauan sewaktu-waktu jika terdapat masalah atau gejolak dan terpadu dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait seperti kepolisian, imigrasi, perhub, dukcapil, kemenag, kesehatan.”⁵¹

Berdasarkan penjelasan B pengawasan yang dilakukan menurut PMA No.8 Tahun 2018 pasal 33 menerangkan bahwa pengawasan itu dilakukan tidak secara terprogram dan berkala, namun pengawasan dilakukan secara sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan, dan pengawasan yang dilakukan terpadu dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait seperti yang telah disebutkan diatas.

Hasil wawancara dengan MA JFU pembuat laporan keuangan sebagai subjek adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pengawasan yang dilakukan sudah berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah (PMA Pasal 35 ayat 1), sebagai berikut :

”Ya yang jelas kan sudah sesuai dengan SOP (standart operasional prosedur) dan sesuai dengan aturan itu kan, pastilah standar dan tidak boleh menyalahi aturan seperti mengurangi dan menambahi. Kalo mengurangi masalah artinya melakukan penyimpangan keuangannya gitu kan, kalo menambahi kemana dananya lagi kan, ya artinya sesuai lah kita dengan apa yang ditentukan itu seperti menyediakan transportasi 24 jam, makan 3 kali sehari, menyediakan paling seikit 1 petugas pedamping, memberikan asuransi jiwa dan kecelakaan, pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jamaah, pengurusan dokumen jamaah sakit,

⁵¹ *Ibid.,*

meninggal, ghaib, dan dokumen lain yang dianggap perlu, transportasi darat, transportasi udara, menempatkan jamaah paling jauh 1000 meter dari Masjidil Haram.”⁵²

Berdasarkan penjelasan MA di atas bahwasannya standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan Ibadah Umrah pada PMA Pasal 35 ayat 1 sudah di jalankan berdasarkan prosedur yang ada yaitu mengenai pengawasan dan pengendalian yang ditetapkan dengan keputusan Direktur Jendral yang berisi poin-poin penting antara lain menyediakan transportasi 24 jam, makan 3 kali sehari, dan lain sebagainya seperti yang telah disebutkan di atas, dan itu sudah di berikan oleh kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya seperti yang telah di jelaskan oleh MA.

Hasil wawancara dengan MA adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah ini juga dilakukan oleh pihak travel, sebagai berikut :

“Ooh bukan travel, kalo travel itu tidak ada hubungannya dengan kemenag ini sekarang kan bahasanya haji reguler dan haji khusus ya baru di pilah-pilah haji itu ada haji reguler plus dan umrah nah sekarang yang ditangani kemenag kota itu hanya reguler kalo khusus itu di provinsi cuman provinsi untuk Palangka Raya belum ada nah kalo di Banjarmasin ada, Palangka Raya belum buka lagi untuk yang haji khusus.sedangkan kalo umrah berarti itu sudah bagian travel ya kalo itu saya ngga bisa jawab.”

Berdasarkan penjelasan MA di atas bahwasannya standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah oleh pihak travel itu tidak ada hubungannya dengan yang ada di Kementerian Agama. Menurut penjelasan MA peserta haji itu di urus oleh Kementerian Agama

⁵²Wawancara dengan MA di Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya, Rabu-03-04-2019 pukul 09.00 WIB.

akan tetapi untuk ibadah umrah maka itu bagian dari jasa travel penyelenggara perjalanan ibadah umrah namun tetap tidak lepas dari urusan di Kementerian Agama.

- 2) Sumber data dari travel penyelenggara haji dan umrah oleh pemilik travel PT. Al-Karima tour dan karyawan PT. Raihan Alya tour.

Informan 1

Nama : F

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Profesi : Karyawan PT. Raihan Alya tour

Hasil wawancara dengan F karyawan PT. Raihan Alya tour sebagai informan adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apa saja yang dilaporkan oleh travel penyelenggara haji dan umrah kepada Kementerian Agama, sebagai berikut:

“Kalo yang dilaporkan yaitu jumlah jamaah, itu aja dan laporan keuangan nggak masuk untuk dilaporkan ya paling jumlah jamaahnya aja yang dilaporkan nama-nama yang berangkat nah jadi kemenag cetak *ID card* nanti tertera di *scanner* itu karna pakai barcode jadi sudah terlapor dengan sudah bayarnya sekian, bisa di cek nomor pasti umrah dan nomor pasportnya. jadi gitu dengan *ID card* akan otomatis akan terlaporkan namanya ini, nomor nya ini, PT nya ini (sambil menunjukkan contoh *ID Card*). Jadi kalo orang Kementerian itu dia cek dia *scan* barkot maka akan ketahuan identitasnya. misalkan ada orang terlantar di bandara maka dengan *ID card* yang dipakai tadi bisa nih diketahui dengan cara di *scan* oleh petugas akan muncul dari PT mana jamaah tersebut di perangkatkan karna dari kartunya itu kan Cuma ada logo Umrah Indonesia. Cuma nanti ketahuan dari PT Yang memberangkatkan datanya semua dari NIK nya ttl, alamat, nomor KTP ada semua disini jadi pelaporannya lewat ini nih aplikasi SIPATUH jadi ngga harus datang ke kementerian nya. Dari PT travelnya melaporkan lewat *manives* itu dari *passport* dari data ktp nama no nik nya nanti

dia akan *include* kalo dia *conecting* dia langsung *conecting* sama Dukcapil kalo datanya sama maka akan muncul tapi kalo datanya ngga sama maka ngga akan muncul dan ngga akan dapat di print seperti ini jadi jamaah ngga bisa berangkat.”⁵³

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa yaitu untuk pelaporan travel penyelenggara ibadah haji dan umrah terhadap kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya yaitu hanya data jumlah jamaah yang diberangkatkan dan data yang masuk di travel Raihan Alya Tour yang dilaporkan dan untuk data keuangan itu tidak dilaporkan melainkan hanya untuk perusahaan saja atau untuk pihak travelnya saja tidak untuk dilaporkan di Kementerian Agama, namun yang di laporkan hanya pelunasan pembayaran jamaah yang akan diberangkatkan ke tanah suci.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah ada melaporkan mengenai laporan keuangan kepada Kementerian Agama, sebagai berikut :

“Keuangan iya, ee formatnya itu biasanya langsung di sini (Aplikasi SIPATUH) nih kalo dari sini langsung dia ee kepotong jadi manives aja nanti. Ya kalo keuangan itu PT nya aja, ya yang jelas jika melaporkan ke kementerian itu jamaah sudah bayar lunas itu aja karna keterangan disitu kan ada pembayaran lunas kalo belum lunas ngga bisa cetak kartu dan jamaah ngga bisa berangkat jadi jamaah harus komplit dulu datanya balance semua dari data-datanya baru bisa dapat kartu seperti itu (sambil menunjukkan ID card jamaah umrah). nah Sini mbak coba lihat (menunjukkan aplikasi sipatuh dan memperlihatkan data jamaah yang akan berangkat umrah) ini kan dia nih misalkan tambah nama laporan disitu dimasukkan nanti muncul jenis kamarnya, jika disini nanti keterangannya belum lunas dia ngga akan bisa berangkat dan dikasih tanda merah disini (menunjuk dama yang berada dalam aplikasi SIPATUH) nah inikan sudah masuk semua. Nah seperti ini total pembayaran 868 jt total tagihan sekian berarti 31 yg belum

⁵³Wawancara dengan F di Kantor PT Raihan Alya Tour Jl. Murjani No.16, Selasa-19-03-2019 pukul 09.00 WIB.

bayar. Itu langsung terhubung ke kementerian sIPATUH kemenag jadi ngga perlu datang membawa berkas datang kesana jadi langsung dari sini karna sudah di laporkan lewat aplikasi ini.”⁵⁴

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya untuk pelaporan keuangan itu tidak perlu di laporkan ke kantor Kementerian Agama, akan tetapi yang dilaporkan ke Kementerian Agama itu pelunasan pembayaran untuk pemberangkatan saja, karena jika pembayaran belum lunas maka jamaah tidak dapat berangkat ke tanah suci.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu pada saat apa pelaporan dilakukan ke Kementerian Agama, sebagai berikut :

“Pelaporan dilakukan kalo-kalo musim haji dan musim-musim keberangkatan soalnya gini kalo kita ngga lapor, kita ngga dapet inih (menunjukkan ID card yang di cetak oleh Kemenag) karna ini yang mengeluarkan kemenag, ya itu tapi memakai data jamaah yang di kirimkan ke kemenag melalui aplikasi. Nah kalo kemenag sudah mengeluarkan ini artinya jamaah sudah membayar lunas. Jadi pelapor itu pada saat keberangkatan aja, sama kaya haji juga pada saat keberangkatan juga. Jadi setiap kali berangkat dilaporkan misalkan keberangkatan kami ini kan sudah selesai nih keberangkatan awal misalkan 2019 di bulan Januari, Februari, Maret maka semua keberangkatan di bulan itu di laporkan. Jadi jamaah itu setahun empat kali keberangkatan jadi nanti setiap bulan itu di laporkan data jamaahnya yang berangkat sekian nanti akhir tahun bulan desember di laporkan dan di kalkulasi lagi dalam satu tahun itu berapa jamaahnya yang di berangkatkan. Soalnya kita kadang-kadang pelaporannya itu di akhir-akhir karena biasanya jamaah itu melengkapi berkasnya bisa di akhir atau ada yang batal berangkat. Karena kalo umrah nih misalkan kamu mau berangkat hari besok nah hari membatalkan untuk berangkat nah itu bisa.”⁵⁵

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya pelaporan dilakukan pada saat musim keberangkatan haji dan umrah di setiap bulan keberangkatannya pelaporan dilakukan bertujuan

⁵⁴ *Ibid.*,

⁵⁵ *Ibid.*,

untuk mencetak *ID card* jamaah yang akan diberangkatkan umrah karena untuk mencetak *ID card* diperlukan data dari jamaah yang dikirimkan oleh pihak travel yang memberangkatkan umrah melalui aplikasi SIPATUH dan sekaligus untuk melaporkan kepada kantor Kementerian Agama mengenai jumlah jamaah yang di berangkatkan di bulan itu, namun pelaporan tidak cukup hanya sampai disitu saja di setiap akhir tahun dilakukan pelaporan kembali untuk mengkalkulasi seluruh jumlah jamaah yang diberangkatkan oleh travel yang bersangkutan. Pernyataan ini dikuatkan oleh bp. B kepala penyelenggara haji dan umrah Kementerian Agama kota Palangka Raya yaitu ada waktu yang ditentukan untuk melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah, namun pengawasan dilakukan sewaktu-waktu seperti saat pihak travel mengurus surat ke Kantor Kementerian Agama dan saat travel itu mengalami gejolak atau sedang bermasalah seperti penundaan pemberangkatan jamaah. Hal tersebut dikarenakan menurut Peraturan Menteri agama pasal 33 menyebutkan bahwa pengawasan itu dilakukan pada poin b dan c yang bunyinya bahwa pengawasan itu dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan dan pengawasan dilakukan terpadu dengan instansi pemerintah atau lembaga terkait.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana persiapan untuk keberangkatan umrah yang dilakukan oleh PT Raihan Alya Tour, sebagai berikut :

“Untuk tahun ini keberangkatan umrah lebih rumit dari pada tahun kemarin kalo sekarang ini berangkat umrah ada program

biometriknya kalo dulu di cek nya di Arab Saudi sana kalo sekarang disini di Kalimantan itu yang ada Cuma ada dua di Palangka Raya sama Banjarmasin di luar itu ngga ada lagi. Jadi biometrik itu pengscanneran mata sama tangan kaya kita bikin KTP jadi biometrik itu dikhusus kan buat semua jamaah yang akan diberangkatkan nanti ke Arab Saudi semua di cek disana, jadi yang di cek itu ada tiga yaitu pasport, visa sama biometrik itu untuk mempermudah atau mempersingkat antrian jadi dilakukan disini dan kebanyakan di limpahkan ke tempat pendaftaran jadi yang di cari saat umrah itu biometrik kalo ngga ada biometrik nggk bisa umrah soalnya itu syaratnya harus ada itu harus komplit kalo misalnya mau hari ini kamu berangkat besok itu batal penggantian nggk ada tetep kosong *ID card* nya tetap di cetak. Karena kalo di data kurang nanti laporannya kacau jadi sejak keberangkatan misal hari ini dua ratus dilaporkan selesai dua ratus nah tiba-tiba dia keluar. Nanti waktu pengkalkulasian berarti di rekap lagi jadi berangkat dua ratus jamaah batal dua jamaah ada keterangannya di bawah misalkan urusan kerjaan atau keluarga. Jadi data jamaah yang ada disini itu ngga boleh dihapus karna di sini sistemnya online semua jadi data kamu data kepribadian data KTP, jamaah itu balance semua di sini dan harus aktif setiap hari dan di *update*.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya persiapan untuk keberangkatan yang dilakukan oleh jamaah di tahun 2019 lebih rumit hal tersebut disebabkan oleh adanya program dari arab Saudi yang mengharuskan jamaah melakukan pengecekan kesehatan program biometrik yang sebelumnya di lakukan di Arab Saudi namun sekarang harus dilakukan di dalam negeri, sedangkan untuk di wilayah Kalimantan itu ada 2 yaitu di Banjarmasin dan Palangka Raya menurut F.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana perbedaan prosedur mengenai pemberangkatan haji dan umrah, sebagai berikut :

“Kalo masalah umrah pembayaran ke travelnya kalo masalah haji langsung ke kemenag kota nggk ada di travel soalnya kalo di travel nggk pernah nerima dana haji. kalo haji itu dia harus dibayarkan ke kemenag kota dulu haji itu prosedurnya travel ini

kan juga ada haji jadi haji itu travel itu hanya sebagai tempat untuk menampung jamaah atau tempatnya. Jadi untuk menanggung jamaah ini misal travel si A jadi mendaftarnya disini terus saya *input* datanya per orang jadi prosedurnya itu kamu mendaftar mengantarkan persyaratan ke kantor travelnya nanti selesai itu di travel ini hanya menerima biaya untuk administrasi saja sebesar dua ratus ribu untuk yang bikin foto, yang bikin scanner foto, jadi nanti langsung emenag kota langsung mengarahkan jamaahnya mendaftar haji pelunasannya di BSM Mandiri Syariah jadi travel itu dapat uangnya setelah jamaah berangkat itu kalo haji kalo umrah ini langsung ke travelnya nanti ke kemenag kota pihak travel yang bayarkan untuk pajaknya berapa persen kan kalo umrah tapi kalo haji enggak haji itu pertama bayar itu lima ratus ribu administrasi nanti setelah satu minggu kerja baru keluar yang namanya SPPH nomer kursi haji atau nomer antrian jadi setelah itu jamaah baru bayar empat ribu real atau sebesar enam puluh juta nanti pas pelunasannya kalo haji itu delapan ribu delapan ratus US dollar jamaah tadi sudah bayar empat ribu maka sisanya empat setengah kan nanti pelunasannya itu dan itu tergantung dollarnya pas naik ya bisa mahal tapi kalo pas tuun ya bisa murah.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya mengenai perbedaan prosedur keberangkatan haji dan umrah itu sangat berbeda. Perbedaan yang paling menonjol ialah di sistem pembayarannya jika haji itu pembayaran dilakukan atau di tujukan langsung ke kantor Kementerian Agama, namun berbeda dengan umrah yang pembayarannya ditujukan ke travel yang akan memberangkatkannya umrah.

Informan 2

Nama : MG

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Profesi : Pemilik PT. Al-Karima tour

Hasil wawancara dengan MG pemilik PT Al-Karima tour sebagai informan adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apa saja yang dilaporkan

dari travel PT Al-Karima tour ke kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya, sebagai berikut : “Jumlah peserta, terus fasilitas yang diberikan, kemudian lamanya atau durasi perjalanan, kemudian dokumen seperti paspor asli, KTP, KK, past foto. perjalanan, dan kepastian tanggal keberangkatan dan kepulangan itu aja.”⁵⁶

Berdasarkan penjelasan MG di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya PT Al-Karima tour melaporkan ke kantor Kementerian Agama mengenai kegiatannya setiap kali jasa penyelenggara perjalanan haji dan umrah miliknya memberangkatkan jamaahnya untuk pergi berumrah, yang di laporkan kurang lebih sama seperti travel penyelenggara ibadah haji dan umrah lainnya seperti jumlah jamaah yang diberangkatkan, kemudian dokumen-dokumen seperti identitas diri dan lain sebagainya seperti yang telah di sebutkan di atas.

Hasil wawancara dengan MG adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apa saja persyaratan izin mendirikan travel penyelenggara ibadah haji dan umrah, sebagai berikut :

“Jadi sebenarnya gini ya, hampir semua travel yang ada di kota Palangka Raya ini tidak ada yang berdiri sendiri artinya mereka adalah rata-rata bekerja sama dari Jakarta, dan mungkin ada satu punya temen kita yaitu PT Raihan Alya Tour milik ustadz Ghaifari itu yang mencoba membuat proses perizinan dari sini. Tapi hampir semua saya katakan mungkin lebih dari 10 travel yang ada di palangka raya itu semuanya perizinannya berada di jakarta jadi kemenag pusat mereka (kantor induk) kemudian ke perindustrian mereka, hukum dan HAM mereka semua melalui notaris mereka nah lalu di daerah ini hanya di SK kan sebagai perwakilan dari provinsi seperti contohnya kita megang provinsi Kalimantan

⁵⁶ Wawancara dengan MG di Kantor PT Al-Karima Tour Jl. Seth Adji No.107, Selasa 16-04-2019 pukul 10.00 WIB.

Tengah, ada yang megang provinsi Kalimantan Selatan, ada yang megang di Kalimantan Timur, ada yang megang di Surabaya gitu aja, tapi semua terkait perizinan itu kantor pusat, kalo yang dicabang ini hanya melaporkan saja ke Kementerian Agama seperti itu jadi disini tidak ada yang harus ke pariwisata karena sudah diproses di jakarta sana dan perizinannya begitu.”⁵⁷

Berdasarkan penjelasan MG di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya untuk perizinan mendirikan travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah untuk kantor cabang khususnya yang ada di Palangka Raya itu semua perizinan di urus di kantor pusatnya atau kantor induk dari travel tersebut, kemudian untuk kantor cabang di setiap wilayah untuk perizinan itu cukup diberikan surat keterangan saja.

Hasil wawancara dengan MG adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apabila perizinan itu habis masa yang ditentukan oleh kantor Kementerian Agama, apakah travel masih bisa beroperasi, sebagai berikut :

“Travel Masih bisa jalan, nanti yang agak kesulitan itu waktu pembuatan surat-surat seperti mau minta rekomendasi. Karena untuk membuat rekomendasi harus menunjukkan surat perpanjangannya. Jadi contoh di perpanjang mulai tahun 2016 maka berakhirnya 2019 mereka punya catatan dikemenag itu, nah lalu ketika kita ngurus 2020 mereka (kemenag) ingin tau ada tidak kita (travel) meminta surat perpanjangan di 2020 kalo kita tidak bisa menunjukkan mereka tidak mau memberikan rekomendasi jadi itu sebagai bukti bahwa travel kita mengikuti perpanjangan itu.”⁵⁸

Berdasarkan penjelasan MG di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya jika masa perizinan travel tersebut telah usai atau masanya telah habis maka travel tersebut masih bisa beroperasi akan tetapi akan ada kendala saat mengurus berkas di kantor Kementerian Agama untuk

⁵⁷ *Ibid.*,

⁵⁸ *Ibid.*,

memberangkatkan jamaahnya pergi umrah di karenakan tidak tertib administrasi seperti melakukan perpanjangan perizinan.

3. Kendala-kendala dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya

a. Kendala dari pihak Kementerian Agama

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah ada penyimpangan yang dilakukan oleh travel penyelenggara haji dan umrah di palangka raya, sebagai berikut :

“Palangka raya ini kan yang punya kantor induk sendiri itu kan travel Ustadz Ghaifari aja. Dan di kalteng ini hanya ada 2 kantor induk saja yang memiliki izin yaitu di Pangkalan Bun dan Palangka Raya, kemudian kalo cabang banyak itu di Palangka Raya, dan sampai nggak kecatatan itu tapi kalo. Kantor cabang itu juga di awasi karna minta rekomendasinya ke kemenag, untuk di Palangka Raya kalo pun ada masalah dengan travel kantor cabang itu langsung kepusat yang menangani karna induknya di Jakarta seperti travel PT Solusi Balad Lumampah yang di km 5.5 maka izinnya sudah di cabut itu. Peran kemenag kota itu sudah di ambil alih oleh kemenag pusat langsung karena kan kantor induknya disana. Kecuali jika kantor induk yang di Palangka Raya ini yang bermasalah maka kemenag kota Palangka Raya yang mengambil tindakan karna yang pertama yang menangani Kemenag tingkat kota dulu untuk kantor cabang yang bermasalah itu.”

Berdasarkan penjelasan B di atas bahwa jika yang bermasalah itu travel PT Raihan Alya Tour maka Kantor Kementerian Agama Kota Palangka raya yang akan menanganinya karena kantor induknya berada di Kota Palangka Raya sedangkan jika yang bermasalah itu kantor travel cabang maka Kementerian Agama Kota Palangka Raya tidak memiliki wewenang untuk menanganinya, akan tetapi langsung ke kantor pusat atau

kantor induk travel tersebut yang berada diluar Provinsi Kalimantan Tengah.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah ada kendala teknis yang di terjadi selama dilakukannya pengawasan, sebagai berikut :

“Kendala itu muncul pada saat ketika travel itu bergejolak kalo travelnya baik-baik saja maka tidak ada kendala. Meskipun ada kendala tapi bisa teratasi jadi itu saya anggap bukan kendala, kalo diminta contohnya ya belum ada kendala untuk kantor induk di Palangka Raya ini, tapi kalo untuk kantor cabang ya ada kendalanya atau bermasalah tapi itu kembali lagi ke kantor induknya. Dan kemenag disana yang menangani. dan kemenag kota hanya mengawasi satu saja yang punyanya ustadz Ghifari itu. Dan berhak untuk Kemenag Kota memberikan sanksi jika terjadi pelanggaran tapi kalo cabang ya pusatnya sana. Kantor Kemenag wilayah yang di Provinsi itu hanya sebagai laporan Kabupaten/Kota.”

Berdasarkan penjelasan B bahwa untuk kendala teknis dalam pengawasan itu terjadi jika ada travel yang bergejolak atau bermasalah maka akan ada kendala dan jika terdapat kendala namun dapat teratasi maka itu tidak disebut sebagai kendala, namun yang terjadi selama ini belum ada

kendala yang serius dari kantor induk travel yang ada di Kota Palangka Raya, namun jika dibandingkan dengan kantor cabang travel yang ada di Kota Palangka Raya ini sudah ada beberapa travel yang bermasalah, namun dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya tidak mengurusinya itu. Dan untuk kantor cabang maka yang mengurusinya kantor induknya yang berada di wilayah tersebut. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh penjelasan NT bahwasannya ada sedikit kendala pada saat memberikan pelayanan terhadap jamaah.

Hasil wawancara dengan B adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana peran Kementerian Agama dalam pemberian sanksi pada travel yang bermasalah, sebagai berikut :

“yang pertama peringatah secara lisan yang menyampaikan itu adalah kemenag pusat atau menteri yang terkait kalo anggota DPR itu hanya kroscek kalo ternyata itu benar maka akan dipanggil oleh DPR kemudian peringatan tertulis, jika masih tidak mengindahkan maka akan di cabut izinnya.”

Berdasarkan penjelasan B diatas mengenai sanksi yang diberikan oleh Kementerian Agama terhadap travel yang bermasalah yaitu bahwa jika ada travel yang bermasalah maka akan diberi sanksi yang pertama secara lisan, jika dari pihak travel tidak menghiraukan teguran tersebut maka akan dijatuhkan sanksi yang kedua yaitu peringatan secara tertulis yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama, namun jika pihak travel masih menyalah gunakan hak izinnya mendirikan usaha maka akan dicabut izinnya.

- b. Kendala dari travel penyelenggara haji dan umrah oleh pemilik travel PT. Al-Karima tour dan karyawan PT. Raihan Alya tour.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana sistem pelaporan yang dilakukan dan apakah ada kendala dalam pelaporan, sebagai berikut :

“Sistemnya ya orang Kementerian Agama itu dia cek, dia scan barkodenya maka akan keluar data jamaah Secara online menggunakan aplikasi sipatuh, nggak usah membawa berkas ke Kementerian Agama tapi langsung lewat aplikasi. Dan untuk kendala jika terjadi mati listrik atau gangguan jaringan soalnya kan pelaporannya memakai aplikasi jadi harus ada jaringan. Yang membuat susah itu kan kita sistem online banyak yang pakai, jadi

antriannya lemot karna sekarang ini bikin pasport lewat online juga karena itu jadi lemot.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya sistem pelaporan yang dilakukan oleh travel Raihan Alya Tour tidak ada kendala karena semua telah terhubung melalui aplikasi yang langsung terhubung oleh kantor Kementerian Agama. Jika ada kendala itu kecil kemungkinannya menurut F kecuali jika terjadi pemadaman listrik maka sistem aplikasi tidak bisa di jalankan.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu apakah pembatalan keberangkatan umrah secara sepihak misalkan dari jamaah akan mendapatkan sanksi dari pihak travel yang memberangkatkan, sebagai berikut :

“Otomatis kalo saksi ada seperti pemotongan dari uang yang telah dibayarkan oleh jamaah itu pengembaliannya dipotong karena gini misalkan jamaah akan berangkat tanggal 31 dan kamar sudah di pesan, tiket sudah di pesan, semua administrasi sudah balance lah tiba-tiba nggak jadi berangkat dipotong nanti beberapa persen untuk ganti rugi soalnya kan sudah dibayarkan waktu pemesanan otomatis uang sudah transfer dan tidak bisa dikembalikan lagi. Karena sebelum berangkat itu tiket pesawat sama transportasi jamaah di sana, dan hotel kamarnya itu sudah bayar semua maka kalo batal ya hangus.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya pembatalan keberangkatan umrah secara sepihak dari jamaah umrah itu tetap dikenakan sanksi, namun sanksi disini bukan merupakan denda yang harus dibayarkan akan tetapi pemotongan uang jamaah yang sudah dibayarkan itu dilakukan, karena sebelum keberangkatan itu semua keperluan jamaah dari keberangkatan sampai dengan di Arab Saudi sampai

kembali lagi ke tanah air fasilitas itu sudah di pesankan dan sudah dibayarkan untuk pemesanan tersebut. Oleh karena itu fasilitas yang telah di pesan tidak dapat di batalkan dan dikembalikan uangnya karna akan hangus. Jadi uang jamaah tidak dapat kembali seluruhnya, kecuali jika pembatalan keberangkatan itu dilakukan sebelum pemesanan seluruh fasilitas maka uang yang telah di bayarkan akan dapat dikembalikan.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu jika di bulan Januari misalnya batal berangkat apakah bisa mendaftar lagi untuk bulan depannya, sebagai berikut :

“Bisa, masih bisa sama kaya haji kalo haji kan kalo batal ngga bisa digantikan kecuali waktunya masih lama masih semingguan batal masih bisa digantikan kalo satu hari mau berangkat kan ngga mungkin kita mau uruskan berkasnya. Jadi kalo pemberangkatan di batalkan ada konsekuensi pemotongan biaya untuk pemesanan tiketnya uang makan sama pemesanan hotel sm untuk bolak baliknya.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya jika jamaah membatalkan keberangkatannya di bulan ini namun masih bisa untuk mendaftar kembali untuk umrah di bulan depannya namun membatalkan perjalanan umrah jamaah menerima konsekuensinya berupa potongan pengembalian biaya umrah, hal tersebut di lakukan oleh pihak travel dengan alasan yang sudah dijelaskan di atas.

Hasil wawancara dengan F adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana tanggapan dari travel Raihan Alya Tour mengenai Kasus travel yang gagal memberangkatkan jamaah nya, sebagai berikut : “Kalo itu biasanya tergantung pihak travelnya aja misalkan kaya kamu berangkat

uang itu kan sudah masuk nih ke travel, sama jamaahnya sudah di bayarkan.”

Berdasarkan penjelasan F di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya tanggapan dari travel Raihan Alya Tour mengenai kasus travel yang gagal memberangkatkan jamaahnya ke tanah suci bahwa itu tergantung dari pihak travelnya dan jika bisnis travel itu hanya diniatkan untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya.

Hasil wawancara dengan MG adapun pertanyaan yang diajukan yaitu adakah faktor penghambat dalam melakukan pelaporan pengawasan kepada kantor Kementerian Agama, sebagai berikut :

“Kalo pelaporan engga ada masalah, selama baik-baik aja dan sistem langsung terkoneksi jadi kalo kita sekarang kan pada travel langsung ke kantor Agama pusat dan selama ini belum ada masalah cari aja di google Al-Karima tour, kami melaporkannya menggunakan aplikasi tapi ada manualnya juga seperti berkas-berkas.”

Berdasarkan penjelasan MG di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya untuk kendala atau faktor penghambat dalam pelaporan itu engga ada masalah menurut MG, dan jika ada masalah itu paling sederhana dan dapat di atasi karena travel dari PT Al-Karima Tour melakukan pelaporan menggunakan sistem yang langsung terkoneksi ke Kementerian Agama dan laporan secara manualnya juga.

Hasil wawancara dengan MG adapun pertanyaan yang diajukan yaitu bagaimana pendapat saudara mengenai berita travel bermasalah yang sedang ramai di perbincangkan dikarenakan gagal memberangkatkan jamaahnya ke tanah suci, sebagai berikut :

“Jadi kalo kegagalan travel itu ada beberapa faktor, yang pertama memang teknis, teknis itu ya benar adanya, yang kedua memang ada kesalahan dari travel itu sendiri, contoh kalo yang teknis saya katakan ya, travel sudah berusaha membuat scedule anggap aja bulan April akan berangkat tanggal 25 terus dia sudah berusaha booking tiket, visa sudah oke eh ternyata disini teknisnya ada kekeliruan misalkan dari pihak penerbangan karena ada masalah tiba-tiba dia membatalkan karena tiketnya ngga ada maka ini menjadi kacau keberangkatan, ini karena teknis beneran ini artinya Garuda ada masalah entah kesalahan teknis apa sehingga tiket yang dinyatakan ada tadi tiba-tiba ngga ada, secara otomatis jamaah ini nggk jadi berangkat ini teknis yang bener ini. Nah, ada sesuatu yang direncanakan tadi itu keliru jadi biasanya travel maaf, yang membuat program begitu murah. Artinya murah itu tidak mampu untuk kegiatan aktivitas selanjutnya kan masih ingat dulu ada travel yang membuka harga 14 juta, ada yang 15 juta, ada yang 16 juta, dan yang 17 juta tapi ujung-ujungnya banyak yang gagal berangkat karena mereka pakai subsidi silang. Jadi subsidi silang itu begini, yang daftar awal itu diberangkatkan dengan mereka yang belakangan jadi sebenarnya biaya 20 juta mereka mau membayar 6 juta jadi yang 4 juta diambilkan dari mereka pendaftar-pendaftar belakangan, ini subsidi silang namanya. Nah, ini terus berjalan untuk memancing orang. Dia kan memancingnya gini dengan harga murah dikasih fasilitas gini, lalu orang mendaftar nah ini dimanfaatkan untuk memberangkatkan yang daftar pertama sehingga pertengahan dan kebelakang terancam gagal berangkat itu rata-rata seperti itu. Makanya kaya first travel dan yang lainnya itu kenapa sebenarnya, karena tidak ada dananya lagi dana mereka sudah dipakai untuk subsidi silang yang di awal, lah ini memang maaf, itu adalah program travelnya hanya untuk bisnis. tetapi kalo travelnya masih mengikuti harga standar umum itu masih aman, umrah standar kemenag itu 9 hari 20 juta jadi kalo ada travel yang menawarkan harga di bawah itu perlu diwaspadai.”

Berdasarkan penjelasan MG di atas bahwa telah di jelaskan di atas bahwasannya mengenai kasus travel yang gagal memberangkatkan jamaahnya itu hanya sebuah oknum yang ingin mencari keuntungan semata. Dan srategi oknum tersebut untuk mencari jamaahnya maka menawarkan harga yang lebih murah dari harga standar maka yang demikian perlu di

waspada, kegagalan-kegagalan yang terjadi seperti yang telah dipaparkan secara rinci di atas.

C. Analisis Hasil Penelitian

Sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama di Kota Palangka Raya akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Adapun pembahasan dalam sub bab ini terbagi menjadi dua kajian utama sesuai dengan rumusan masalah yaitu: *pertama*, Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya. *Kedua*, sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya. *Ketiga*, Kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya.

1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya

Hasil penyajian data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan

metode penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu mengenai implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya, hasil yang didapatkan menurut peneliti adalah bahwa dalam melakukan pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah yang selama ini dijalankan telah sesuai dan menganut isi PMA yang dicantumkan tersebut, kabid penyelenggara haji dan umrah mengatakan bahwa selama ini pengawasan tetap dilakukan akan tetapi tidak ada waktu yang ditentukan dalam melakukan pengawasan artinya

pengawasan dilakukan sewaktu-waktu terutama terhadap travel yang kantor induknya berada di Palangka Raya meski demikian kantor cabang yang berada di Palangka Raya ikut diawasi oleh Kementerian Agama.

Standar Operasional Prosedur dari Kementerian Agama Kota Palangka Raya itu tidak dibuat secara tertulis namun tetap dilaksanakan secara sistematis seperti yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018, dan untuk SOP pengawasan itu di buat secara skala nasional dan untuk masing-masing Kantor Kementerian Agama Kota itu memiliki tugasnya sendiri dalam pengawasan seperti menanyakan tentang perizinan pada travel penyelenggara haji dan umrah masih aktif atau tidak jika masih aktif maka tidak ada masalah akan tetapi jika sudah tidak aktif surat perizinan penyelenggaraan haji dan umrah perlu di perpanjang karena jika tidak, maka travel tidak dapat memberangkatkan jamaahnya, kemudian jumlah jamaah yang di bawa, dari izin tadi yang ditanyakan yaitu izin dari Kementerian Agama, izin dari pariwisata atau BPW (Biro Perjalanan Wisata), adanya notaris, jumlah orang yang bekerja di travel hal ini juga ikut ditanyakan pada saat pengawasan untuk melihat pelayanan yang diberikan travel kepada jamaahnya agar bisa maksimaml, kemudian jumlah peralatan yang digunakan untuk pelayanan terhadap jamaah seperti komputer untuk menginput data jamaah kemudian brosur yang berisi penjelasan mengenai perjalanan haji dan umrah yang dapat dibaca oleh jamaah, tidak lupa Kementerian Agama selalu menanyakan kelengkapan fasilitas dari travel penyelenggara seperti ruang untuk manasiknya, pada saat manasik, siapa

yang menyampaikan, jadwal manasik yang dibuat oleh travel penyelenggara haji dan umrah, menanyakan jumlah jamaah yang diberangkatkan pertahun untuk haji dan umrah, dan siapa yang bertanggung jawab terhadap travel penyelenggara haji dan umrah. Akan tetapi untuk SOP yang dibuat sendiri oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya itu memang tidak ada, namun tetap mengacu dalam PMA No.8 Tahun 2018 jadi tergantung dari Kementerian Agama yang sesuai dengan ranahnya untuk menanyakan.

Berdasarkan bahasan diatas, maka sistem pengawasan terhadap travel penyelenggara ibadah haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya bahwa telah memiliki manajemen untuk mengatur setiap kegiatan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen. Untuk melaksanakan proses tersebut biasanya seorang manajer atau kepala bidang terlebih dahulu akan membuat perencanaan yang matang untuk mencapai arah tujuan, kemudian membuat organisasi atau tim pengawas yang sesuai dengan jabatan atau bagiannya untuk memimpin dan melaksanakan tugas masing-masing. Setelah itu baru dilakukan pengawasan atau turun kelapangan secara langsung untuk melaksanakan survei guna mengetahui apakah ada travel yang tidak berlangsung sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Jika terjadi penyimpangan dari rencana maka tugas seorang kepala bidang penyelenggaraan haji dan umrah untuk melaksanakan tindakan perbaikan agar hasil yang dicapai sesuai dengan aturan atau perencanaan yang dibuat.

Selanjutnya jika dihubungkan dengan manajemen bisnis syariah, manajemen juga termasuk bagian dari syariat Islam. Dalam pandangan Islam segala sesuatu yang menjadi pekerjaan itu harus dimanaj (dikerjakan) dengan benar, tertib, teratur, sistematis, tuntas, dan bertanggung jawab. Tidak boleh dilaksanakan asal-asalan. Apa yang diatur dalam Islam ini telah menjadi indikator pelaksanaan manajemen yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis Nabi Muhammad SAW. Diantara ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan acuan pekerjaan manajemen antara lain dalam Qs. Ash-Shaff ayat 4 yang berbunyi:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنُيْنٌ مَّرْصُوصٌ ۚ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh. (QS. Ash-Shaff [61]:4)⁵⁹

M. Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah menafsirkan Al-Qur'an surah Ash-Shaff ayat 4 dari kata *marshush* yang berarti berdempet dan tersusun dengan rapi. Yang dimaksud oleh ayat diatas adalah kekompakan anggota barisan, kedisiplinan mereka yang tinggi, serta kekuatan mental mereka menghadapi ancaman dan tantangan. Ayat-ayat diatas merupakan kecaman. Sementara ulama memahaminya sebagai kecaman kepada orang-orang munafik, bukan orang-orang mukmin, karena sifat orang-orang mukmin sedemikian tinggi sehingga mereka tidak perlu dikecam...⁶⁰

⁵⁹ Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2015, h.551.

⁶⁰ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasiam Al-Qur'an) Volume 14*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, h.12.

Berdasarkan ayat Al-Qur'an surah Ash-Shaff ayat 4 serta penafsiran oleh M. Quraish Shihab diatas dihubungkan dengan manajemen bisnis syariah dalam pengawasan menunjukkan bahwa ada kesesuaian dengan maksud penafsir ayat tersebut yakni pengawasan harus dilakukan dengan kerjasama yang baik antara lembaga pengawas seperti KPHI dan Kementerian Agama dengan kantor usaha seperti travel penyelenggara haji dan umrah yang diawasi, pengawasan dilakukan secara disiplin, serta untuk travel penyelenggara haji dan umrah harus memiliki kekuatan mental agar dapat menghadapi ancaman dan tantangan seperti adanya kasus yang terjadi kepada travel penyelenggara haji dan umrah yang melakukan penipuan terhadap jamaah agar tidak melakukan hal yang sama. Karena penipuan merupakan salah satu sifat dari tanda orang munafik.

Ciri kepribadian muslim sangat ditekankan oleh Al-Qur'an dan sunnah yang disampaikan secara berulang-ulang menambahkan penekanannya. Dalam Hadis Riwayat Bukhari dan Muslim melalui Abu Hurairah Rasulullah saw. Bersabda: "Tanda orang munafik ada tiga, apabila dia bercakap dia bohong, apabila dia berjanji dia ingkar, dan apabila dia diamanati dia berkhianat"⁶¹.

Jika dikaitkan dengan teori pengawasan, dalam sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya pengawasan tersebut merupakan suatu usaha untuk menetapkan standar pelaksanaan yang berkenaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, pengawasan

⁶¹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasiam Al-Qur'an) Volume 14*, Jakarta: Lentera Hati, 2002, h.14.

dilakukan untuk membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengetahui adanya penyimpangan, dan dapat dilakukan tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan. Untuk standar operasional prosedur yang dibuat oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya telah dilaksanakan secara sistematis untuk menjamin pelaksanaan kegiatan atau tugas organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan rencana, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta memenuhi asas efisiensi dan efektivitas. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan tenaga yang sedikit dan mungkin dengan hasil yang tetap sama. Cara bekerja yang efisien dapat diterapkan oleh semua karyawan untuk semua pekerjaan yang kecil maupun yang besar sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dengan menghemat tenaga, waktu, biaya, bahan dan lainnya. Sedangkan efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektifitas juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Pengawasan menurut T. Hani Handoko ialah proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen dapat tercapai. Hal ini berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama mengenai ibadah haji dan umrah agar dapat berjalan dengan baik, dengan mengikuti

aturan yang telah dibuat yaitu merujuk pada undang-undang dan peraturan menteri Agama. Maka dari itu untuk dapat mengukur pengawasan tersebut berjalan dengan lancar atau tidak harus direncanakan, kemudian dibentuk orang yang melaksanakan pengawasan, dan kemudian diberikan pengarahan.

Terkait dengan sistem pengawasan travel haji dan umrah, Pengawasan dapat berupa pengawasan melekat, pengawasan *funksional*, pengawasan masyarakat, pengawasan *legislative*, dan pengawasan *yudisial*. Pengertian dari masing-masing jenis pengawasan tersebut adalah:

- 1) Pengawasan Melekat adalah serangkaian kegiatan pengendalian yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan organisasi atau satuan kerja secara sistematis agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan rencana. Yaitu seperti standar operasional prosedur dari Kementerian Agama Kota Palangka Raya yang dilakukan selama ini secara sistematis, karena untuk standar operasional prosedur pengawasan itu di buat secara skala nasional dan untuk masing-masing Kantor Kementerian Agama Kota itu memiliki tugasnya sendiri dalam melakukan pengawasan seperti meninjau ke kantor travel untuk melihat fasilitas yang diberikan kepada jamaah agar sesuai dengan standar yang telah dibuat.
- 2) Pengawasan *Fungsional* adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan baik *intern* pemerintahan maupun *ekstern* pemerintah dilaksanakan terhadap pelaksanaan tugas umum pemerintahan dan pembangunan agar sesuai dengan rencana, peraturan perundang-undangan, memenuhi asas efisiensi dan efektivitas serta tujuan

funksional. Untuk bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah juga melibatkan pengawasan yang berasal dari *intern* pemerintahan maupun *ekstern* pemerintahan seperti komisi pengawas haji Indonesia atau KPHI untuk skala kantor pusat Kementerian Agama namun untuk Kementerian Agama di provinsi dan kabupaten belum ada melibatkan pengawasan *funksional*.

- 3) Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, disampaikan secara lisan, tulisan, atau bentuk lainnya kepada aparatur Negara berupa sumbangan pikiran, saran perbaikan, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun, atau disampaikan melalui media massa. Di dalam pengawasan ini melibatkan langsung jamaah haji dan umrah untuk menilai apakah pelayanan yang telah di berikan oleh pihak Kementerian Agama maupun travel yang memberangkatkan telah memberikan hak jamaah secara keseluruhan, hal itu dapat di tanyakan langsung kepada jamaah yang di undang untuk mengikuti rapat evaluasi setiap tahunnya yang di adakan oleh kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya.
- 4) Pengawasan *Legislatif* adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga perwakilan rakyat terhadap kebijakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan. Untuk pengawasan *legislatif* Kementerian Agama bidang haji dan umrah tidak atau belum melibatkan lembaga perwakilan rakyat.
- 5) Pengawasan *Yudisial* adalah pengawasan yang dilakukan oleh lembaga peradilan, dalam hal ini Peradilan Tata Usaha Negara bila terdapat

perselisihan, sengketa, antara badan/pejabat tata usaha Negara dengan masyarakat baik seseorang atau badan hukum perdata yang merasa dirugikan. Sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama tentu melibatkan lembaga Peradilan Tata Usaha Negara karena dalam pengawasan menerapkan peraturan perundang-undangan dan peraturan Menteri Agama.⁶²

Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Pengawasan merupakan usaha mengevaluasi prestasi kerja pada pegawai dan mengadakan tindakan yang dianggap perlu untuk menyesuaikan hasil pekerjaan agar dapat sesuai dengan yang diharapkan.

Ditinjau dari teori tentang travel dengan dasar hukum pendirian biro dan agen perjalanan wisata ini adalah Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 mengenai kepariwisataan. Prosedur permohonan izin usaha pendirian biro atau agen perjalanan ini diawali dengan mengajukan surat permohonan kepada walikota atau pejabat setempat. Pengajuan ini dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan bermaterai 6.000. Kemudian surat permohonan tersebut akan diproses selama 30 hari setelah surat diajukan.

Ditinjau dengan teori mengenai biro perjalanan haji dan umrah adalah sebuah usaha penyedia jasa perencanaan atau jasa pelayanan penyelenggaraan

⁶² Departemen Agama RI, *Pengawasan dengan Pendekatan Agama*, Jakarta: Proyek Penyebarluasan Pengertian dan Kesadaran Pengawasan Melalui Jalur Agama, 2013, h. 4-6.

ibadah haji dan umroh yang merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan pelayanan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah dan telah mendapatkan ijin menteri terkait maka travel harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidak-tidaknya CV kemudian biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Untuk dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus, penyelenggara ibadah haji khusus harus memenuhi persyaratan atau kriteria yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama sesuai dengan yang diamanatkan dalam Pasal 35 ayat (4) PP No. 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Kegiatan ibadah haji dan umrah dilaksanakan dalam waktu yang berbeda kebanyakan orang mengenal dengan musim haji maka pelayanan dan pengawasan yang diberikan terhadap jamaah juga berbeda, seperti halnya ibadah haji terdapat kegiatan inti yang dimulai pada tanggal 8 bulan Dzulhijjah ketika umat Islam bermalam di Mina, wukuf di Padang Arafah, dan bermalam di Mudzalifah, kegiatan ini berakhir setelah melempar jumrah. Sedangkan untuk ibadah umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu setiap bulan. Dengan perbedaan dua ibadah besar ini maka travel penyelenggara haji dan umrah maupun Kementerian Agama sangat mempersiapkannya dengan baik untuk melayani jamaah dengan pengawasan-pengawasan agar sesuai

dengan aturan dan tidak menyimpang dari itu ketika kegiatan ibadah itu dimulai jamaah dapat memperoleh kenyamanan.

Adapun untuk jamaah memiliki syarat wajib ketika akan melakukan ibadah haji dan umrah, seperti yang telah dijelaskan menurut Ibnu Qudamah di dalam kitabnya *Al-Mughni* (juz 5 hal.6) mengatakan:”sesungguhnya ibadah haji itu wajib ditunaikan bila telah terpenuhi lima syarat yaitu beragama islam, berakal sehat, baligh, merdeka, dan mampu.” Maka dari itu sebelum jamaah mendaftar untuk pergi berhaji maupun umrah harus mengetahui syarat wajib tersebut dan bukan karena terpaksa atau dengan berhutang namun harus benar-benar mampu secara fisik dan finansial, mempersiapkan diri sebelum berangkat seperti menjaga kesehatan.

2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018

Penerapan sistem pengawasan travel umrah menurut PMA No. 8

Tahun 2018 oleh Kementerian Agama dalam melakukan pelaporan kepada kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya itu dilakukan pada saat akan memberangkatkan jamaah jika keberangkatan dilakukan setiap bulan maka setiap bulan akan melapor ke Kementerian Agama tidak hanya itu setelah dilaporkan setiap keberangkatan jamaah akan di laporkan kembali untuk di kalkulasi secara keseluruhan pada akhir tahun. Hal ini sesuai dengan penjelasan F dan S sebagai karyawan PT Raihan Alya Tour bahwa untuk masalah pengawasan memang di lakukan setiap kali memberangkatkan

jamaah dan akan dilaporkan kembali pada akhir tahun untuk seluruh jamaah yang telah diberangkatkan.

Jika dikaitkan dengan teori sistem pengawasan, menurut Duncan mengemukakan bahwa beberapa sifat pengawasan yang lebih efektif bilamana pengawasan yang efektif sebagai berikut :

- 1) Pengawasan harus dipahami sifat dan kegunaannya. Oleh karena itu harus dikomunikasikan. Contohnya Kementerian Agama kota Palangka Raya memiliki berbagai macam bidang dalam melakukan pengawasan terhadap travel penyelenggara ibadah umrah di setiap kegiatan travel seperti pelayanan terhadap jamaahnya, kemudian fasilitas yang mendukung dari travel penyelenggara, kegiatan latihan manasik jamaah dan lain sebagainya.
- 2) Pengawasan harus mengikuti pola yang dianut organisasi. Titik berat pengawasan sesungguhnya berkisar pada manusia, sebab manusia itulah yang melakukan kegiatan dalam badan usaha atau organisasi yang bersangkutan. Dalam hal ini pegawai Kementerian kota Palangka Raya yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan dan agar dapat mengetahui penyimpangan yang terjadi kemudian ditunjukan langsung kepada travel penyelenggara untuk dapat dilakukan perbaikan dan pemberian sanksi tegas.
- 3) Pengawasan harus dapat mengidentifikasi masalah organisasi. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Hal ini yang telah dilakukan oleh Kementerian

Agama kota Palangka Raya dalam mengawasi travel penyelenggara ibadah umrah agar berjalan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat dan jika terjadi penyimpangan dapat dikenakan sanksi.

- 4) Pengawasan harus fleksibel. Suatu sistem pengawasan adalah efektif, bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meskipun terjadi perubahan-perubahan terhadap rencana diluar dugaan. Pengawasan yang merunut pada Peraturan Menteri Agama ini tidak bisa dikatakan fleksibel karena peraturan tersebut tidak dapat diubah setiap saat dan harus ada pertimbangan yang panjang jika memang harus dirubah.
- 5) Pengawasan harus ekonomis. Sifat ekonomis dari suatu sistem pengawasan sungguh-sungguh diperlukan. Dalam pengawasan ini Kementerian Agama kota Palangka Raya tidak mengeluarkan biaya apapun, akan tetapi anggaran yang dikeluarkan setiap tiga bulan sekali itu untuk honor dalam melaksanakan pengawasan hal sesuai dengan pernyataan B pada saat wawancara.

Pengawasan dan pengendalian seluruh kegiatan mengenai ibadah umrah di atur dalam peraturan menteri Agama No.8 Tahun 2018 pada Bab VIII Pengawasan dan Pengendalian pasal 32 yakni pengawasan yang dilaksanakan direktur jenderal yang dibantu oleh kepala kantor wilayah atau kepala kantor kementerian Agama kota dan staf teknis haji mengawasi seluruh kegiatan seperti pada saat pendaftaran jamaah, untuk pendaftaran jamaah umrah di lakukan di travel penyelenggara haji dan umrah dan

pendaftaran haji dilakukan langsung di kantor Kementerian Agama kota. Untuk pengelolaan keuangan travel penyelenggaraan haji dan umrah tidak melaporkan ke kantor kementerian Agama akan tetapi itu menjadi rahasia perusahaan travel itu sendiri seperti travel penyelenggara haji dan umrah PT. Raihan Alya Tour yang mengatakan pada saat diwawancara bahwa untuk pelaporan keuangan tidak dilaporkan kepada kantor Kementerian Agama namun untuk keperluan perusahaan saja. Dan untuk rencana perjalanan ibadah umrah telah diberikan seluruh fasilitas yang ada pada travel penyelenggara ibadah haji dan umrah untuk para jamaah contohnya pada PT. Raihan alya Tour dan Al-Karima Tour yang memberikan fasilitas perjalanan dari tanah air sampai ke tanah suci dengan menyediakan transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat selama di Arab Saudi, makanan untuk para jamaah sebanyak 3 kali sehari menu yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan, memberikan petugas pendamping untuk jamaah paling sedikit 1 orang petugas, memberikan asuransi guna mengantisipasi kejadian yang tidak diinginkan pada jamaah, dan memberikan tempat tinggal atau hotel kepada jamaah selama di tanah suci dengan ketentuan menempatkan jamaah paling jauh 1000 meter dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang tiga dengan ketentuan dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 orang. Kemudian jika penempatan hotel lebih jauh maka wajib menyediakan transportasi selama 24 jam, termasuk pada saat jamaah sakit maka travel

penyelenggara haji dan umrah akan membantu menguruskan surat-surat yang diperlukan atau dokumen jamaah sakit.

Tanggapan pemilik travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah terhadap peraturan Menteri Agama No.8 Tahun 2018 pada pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pihak travel telah melakukan standar pelayanan minimal tersebut dengan sebaik-baiknya dan mengikuti semua prosedur yang ditetapkan oleh peraturan tersebut seperti menyediakan transportasi selama dua puluh empat jam kepada jamaah, memberi makana kepada jamaah sebanyak tiga kali dalam sehari, kemudian menyediakan paling sedikit satu petugas pendamping pada saat jamaah bepergian agar tidak tersesat, jika ada masalah kesehatan atau hal yang tidak diinginkan pada saat ibadah umrah pihak travel juga memberikan asuransi jiwa dan kecelakaan, untuk pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jamaah merupakan tanggung jawab dari pihak travel yang memberangkatkan jamaah, dan juga untuk pengurusan dokumen jamaah pada saat sedang sakit, meninggal, dan hilang saat sedang di tanah suci juga pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu, kemudian menyediakan transportasi darat, transportasi udara, dan yang terakhir memberikan tempat untuk jamaah beristirahat di hotel dengan ketentuan paling jauh seribu meter dari Masjidil Haram. Standar pelayanan minimal yang disebutkan di atas telah dijalankan oleh travel penyelenggara haji dan

umrah yang dikuatkan oleh pernyataan dari narasumber bapak F, S, dan MG dari PT. Raihan Alya Tour dan PT Al-Karima Tour.

Dihubungkan dengan teori biro perjalanan haji dan umrah yang dilakukan travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, nampak kesesuaian antara teori biro perjalanan haji dan umrah yang terfokus pada badan hukum dan persyaratan untuk mendirikan biro perjalanan berupa travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah telah dilaksanakan menurut aturan undang-undang dengan memperoleh izin sebagai PPIU oleh menteri, telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang, kemudian memiliki kemampuan teknis dan finansial serta komitmen untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.

3. Kendala-kendala dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya

a. Kendala-kendala dalam pengawasan pelaksanaan haji plus

Hasil penyajian data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu mengenai kendala-kendala dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya, hasil yang didapatkan menurut peneliti adalah bahwa kendala-kendala dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya yang telah terjadi selama ini merupakan

kendala yang masih dapat teratasi oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya yang telah dicontohkan oleh bapak B dalam wawancaranya seperti kekurangan administrasi dari segi biaya maupun kelengkapan berkas pada jamaah haji, namun hal ini masih bisa dan dapat diatasi dengan memberikan pengertian terhadap jamaah.

Kendala lain yang terjadi dalam pengawasan haji plus yakni pada saat jamaah tidak dapat menyelesaikan administrasi pembayaran biaya haji plus maka Kementerian Agama kota Palangka Raya harus membuat kebijakan dengan melakukan pembatalan pemberangkatan kepada jamaah jika jamaah memang tidak bisa untuk melunasinya lagi, dikarenakan adanya masalah dari jamaahnya seperti misalnya ada pertikaian internal jamaah sehingga pembayaran untuk ibadah haji plus terhambat.

Kendala yang terjadi pada travel penyelenggara haji plus dan umrah di kota Palangka Raya sampai saat ini masih berjalan baik-baik saja dan tidak menyalahi prosedur yakni menawarkan biaya yang masih wajar dengan standar yakni 30 juta tergantung dengan nilai *dollar* untuk biaya umrah harga yang ditentukan harus sesuai dengan fasilitas yang diberikan, namun untuk travel yang memberi harga di bawah standar terhadap jamaah maka perlu dicurigai dan di pantau hal tersebut dikatakan oleh bapak B dalam artian travel penyelenggara tersebut masih aman-aman saja oleh karena itu belum ada tindakan apapun yang dilakukan Kementerian Agama kota Palangka Raya terhadap travel penyelenggara haji plus dan umrah. dikarenakan untuk wilayah Palangka Raya sendiri belum terdapat

travel penyelenggara haji plus yang di jalankannya sendiri hal dikarenakan travel penyelenggara belum memenuhi syarat untuk mengadakan perjalanan ibadah haji plus.

Penyelenggaraan ibadah haji plus diawasi oleh komisi pengawas haji Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan penyelenggaraan ibadah haj Indonesia, dalam hal ini Kementerian Agama berusaha selalu memberikan pelayanan terbaik untuk para jamaahnya yang akan mendaftar kepada jamaah dan membantu menjelaskan kepada jamaah yang mencari informasi mengenai persiapan haji.

Komisi pengawas haji Indonesia memiliki fungsi memantau dan menganalisis kebijakan operasional penyelenggaraan ibadah haji Indonesia supaya penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dapat berjalan dengan baik dan memberikan yang terbaik untuk jamaah, hal ini dilakukan supaya kebijakan operasional yang kurang baik atau mungkin dapat merugikan jamaah seperti mempersulit persyaratan pada saat pendaftaran atau pada saat melakukan pembayaran biaya haji. Maka dengan adanya tugas dari komisi pengawas haji Indonesia dalam melakukan pemantauan kebijakan dapat dilakukan perbaikan dan menghindari hal yang demikian dengan cara melakukan evaluasi atau rapat kerja untuk membahas permasalahan yang ada. Dalam melakukan pengawasan KPHI tidak melakukannya sendiri namun juga melibatkan pengawasan dari lembaga pengawas dan masyarakat yang selalu memberikan masukan dan sarannya mengenai

penyelenggaraan ibadah haji untuk dapat dipertimbangkan dalam penyempurnaan kebijakan operasional penyelenggaraan ibadah haji.

Menurut pengamatan peneliti, sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya telah dilaksanakan dengan baik dan sistematis, hanya saja karena tidak ada penentuan waktu di dalam aturan perundang-undangan maupun peraturan Menteri Agama tentang penyelenggaraan haji dan umrah untuk melakukan pengawasan maka dari itu pengawasan dilaksanakan sewaktu-waktu atau pada saat travel sedang bergejolak. Hal ini dibuktikan sebagaimana penuturan dari kepala bidang penyelenggaraan haji dan umrah bapak B menjelaskan bahwa pengawasan tersebut dilaksanakan seperti pada saat travel sedang bermasalah seperti penundaan pemberangkatan jamaah, jadi ketika ada travel yang bermasalah maka ada tim pengawas yang turun untuk memperingatkan atau memberikan sanksi. Akan tetapi jika travel itu aman-aman saja pengawasan tetap dilakukan namun tidak mendatangi ke setiap kantor travel tapi pengawasan itu dilakukan dengan cara menanyakan kepada pemilik travel pada saat membuat surat rekomendasi pasport jamaah di Kementerian Agama kota Palangka Raya maka akan ditanya mengenai keadaan travel tersebut.

Berdasarkan bahasan diatas, jika dihubungkan dengan kajian teori pengawasan menurut UU nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji bagian ketiga Komisi Pengawas Haji Indonesia Pasal 12 menjelaskan bahwa KPHI dibentuk untuk melakukan pengawasan dalam

rangka meningkatkan pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia dan PMA nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah BAB VIII Pengawasan dan Pengendalian Pasal 33 menjelaskan bahwa pengawasan dilakukan secara sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

Selanjutnya hasil analisis diatas jika dihubungkan dengan hasil pengamatan peneliti secara langsung bahwa pengawasan bahwa ada instansi lain yang ikut mengawasi mengenai pelayanan jamaah haji dan umrah namun tidak secara bersamaan akan tetapi pada waktu tertentu, dan Kementerian Agama selalu mengundang instansi tersebut untuk mengadakan evaluasi jika terdapat kendala atau masalah tertentu contohnya dari travel penyelenggara haji dan umrah memberangkatkan jamaah yang identitasnya tidak jelas pada saat akan diberangkatkan jamaah tersebut kabur bahkan dengan dugaan jamaah tersebut adalah teroris, maka dalam hal ini pihak travel lah yang akan disalahkan karena dianggap tidak teliti dalam menginput data jamaah dan kemungkinan akan diberi sanksi pencabutan surat izin usahanya. Hal ini di dukung dengan penjelasan B bahwa instasi lain ikut dilibatkan dalam pengawasan terhadap pelayanan jamaah sesuai dengan petunjuk UU dan PMA.

Selain memberangkatkan jamaah ibadah umrah terdapat juga ibadah haji plus yang ditawarkan oleh travel penyelenggara, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pengawasan untuk haji plus tersebut pada umumnya di wilayah Kalimantan Tengah dan khususnya di Palangka Raya

yakni kendala tersebut dikarenakan pengawasan dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Tengah dan disana belum ada dibentuk tim untuk mengawasi haji plus.

Haji plus sendiri di Kalimantan Tengah belum ada kantor induk travel penyelenggara haji dan umrah yang memberangkatkan haji plus kecuali kerja sama dengan PT travel lain yang berada di luar Kalimantan Tengah. Untuk Kalimantan Tengah khususnya Palangka Raya hanya PT. Raihan Alya Tour yang berkantor Induk di Palangka Raya dan itu belum bisa memberangkatkan Jamaah haji plus sendiri dikarenakan ada persyaratan yang harus dipenuhi oleh travel yang akan menyelenggarakan ibadah haji plus yakni syarat utamanya harus memberangkatkan jamaah selama 2 periode. Dalam 1 periode ada 3 tahun dan dalam 1 tahun harus minimal memberangkatkan 200 jamaah umrah, maka dari itu travel yang akan menyelenggarakan ibadah haji plus harus yang sudah berpengalaman dengan minimal sudah pernah memberangkatkan 1.200 jamaah. dan untuk PT. Raihan Alya Tour selama ini masih *konsorsium* dengan PT. Tisaga Nurkhotimah di Samarinda Kalimantan timur untuk memberangkatkan jamaah haji plus.

Banyaknya jamaah haji plus yang sudah diberangkatkan oleh PT. Raihan Alya total sebanyak 52 jamaah dari Kalimantan Tengah. Meskipun demikian yang berhak melapor dan diawasi oleh Kementerian Agama ialah travel yang menjadi partner dari PT. Raihan Alya Tour karena travel

tersebut yang memiliki izin untuk memberangkatkan jamaah haji plus. Karena itu pengawasan dilakukan oleh Kantor Wilayah Kalimantan Timur.

b. Kendala-kendala dalam pengawasan pelaksanaan umrah

Kendala dalam pelaporan oleh travel penyelenggara haji dan umrah selama ini ialah hanya mengenai jaringan internet saja menurut penuturan informan travel yaitu bapak F, S, dan bapak MG dikarenakan pelaporan dilakukan melalui aplikasi yang disebut SIPATUH maka semua data yang dilaporkan dan diinput bergantung dengan internet. Menurut peneliti jaringan internet sangat diperlukan maka dari itu harus diperbaiki kualitasnya agar tidak menghambat pada saat menginput data jamaah untuk meminimalisir kekeliruan, selain dari aplikasi sebaiknya pelaporan juga dibuat secara terlampir dalam bentuk print out.

Selanjutnya dengan adanya PMA nomor 8 Tahun 2018 yang dijadikan sebagai pedoman pengawasan tentang penyelenggaraan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya tidak menjadikan itu sebagai penghambat ataupun mempersulit kegiatan travel selama ini, mereka mengaku peraturan itu bisa saja untuk diikuti hal ini dituturkan langsung oleh bapak S selaku karyawan dari travel PT. Raihan Alya Tour, artinya mereka setuju dengan Peraturan menteri Agama pasal 32 ayat 3 poin g yang mengatakan ketaatan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengawasan travel penyelenggara haji dan umrah yang ada di Palangka Raya terdapat kendala yang ada yakni hanya ada sebagian travel

saja yang melaporkan kegiatannya ke Kantor Kementerian Agama kota dari jumlah keseluruhan artinya dari 20 travel penyelenggara haji dan umrah hanya 10 saja yang melaporkan, hal ini berimbas pada kondisi travel yang mungkin saja bisa menyalahi aturan karena lepas dari pengawasan.

Travel yang wajib melaporkan kegiatan operasionalnya yaitu terutama yang memiliki kantor induk di Palangka Raya seperti milik PT. Raihan Alya tour karena setiap kegiatannya selalu diawasi oleh kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya, dan jika terdapat masalah di travel tersebut maka akan langsung mendapatkan sanksi dari Kementerian Agama kota yang memiliki wewenang untuk mengawasi setiap kegiatan agar sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan yaitu menganut pada PMA No.8 Tahun 2018. Sanksi yang diberikan dari yang ringan seperti peringatan lisan dan tertulis hingga sanksi berat yaitu pencabutan izin usaha.

Travel cabang bukan berarti tidak diawasi oleh kantor Kementerian Agama kota Palangka Raya. Travel-travel cabang tersebut juga ikut diawasi karena pada saat mendirikan usaha travel tersebut harus meminta surat izin di Kementerian Agama begitu juga pada saat perpanjangan izin. Namun jika terdapat masalah pada travel kantor cabang maka kementerian Agama kota Palangka Raya tidak dapat memberikan sanksi dikarenakan yang berhak memberikan sanksi pada travel kantor cabang tersebut ialah Kementerian Agama kota dimana travel induk dari kantor cabang tersebut

berada, karena jika cabang bermasalah pasti induknya juga bermasalah
pernyataan ini sesuai dengan bapak B selaku kepala bidang
penyelenggaraan haji dan umrah yang mengatakan bahwa kantor
Kementerian Agama kota Palangka Raya tidak dapat memberikan sanksi
kepada travel cabang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian

Agama kota Palangka Raya sudah dilaksanakan secara sistematis dan tidak akan keluar dari aturan yang telah dibuat tersebut serta pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama telah sesuai dengan PMA No.8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada BAB VII mengenai pengawasan dan pengendalian pasal 32 ayat 3 dan pasal 33. Namun untuk pengawasan itu sendiri tidak dilakukan secara terprogram dan berkala tetapi dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan dan terpadu dengan instansi pemerintah/lembaga terkait. Penerapan sistem pengawasan travel haji dan

umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya telah diterapkan sesuai dengan aturan perundang-undangan dan peraturan Menteri Agama tersebut oleh pihak travel yang ada di Palangka Raya khususnya untuk kantor induk wajib melaporkan ke Kementerian Agama kota Palangka Raya mengenai pemberangkatan jamaah oleh travel tersebut. Dan di Palangka Raya hanya ada satu kantor induk travel haji dan umrah yaitu PT Raihan Alya tour. Namun dari hasil observasi penulis yang melaporkan ke Kementerian Agama sementara

hanya ada dua travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yaitu PT Raihan Alya tour dan PT Al-Karima tour.

2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya ditinjau berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 pada pasal 35 yang menyebutkan bahwa pengawasan dan pengendalian dilakukan berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah telah dilaksanakan oleh pihak travel dengan sebaik-baiknya dan mengikuti semua prosedur yang ditetapkan oleh peraturan tersebut.

3. Kendala-kendala dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya yakni ada kendala dalam pengawasan yang telah dilaksanakan selama ini, meski kendala tersebut bisa teratasi dan tidak dianggap kendala oleh tim pengawas dari Kementerian Agama kota Palangka Raya bidang Penyelenggaraan haji dan umrah karena kendala tersebut merupakan kesalahan kecil dari jamaah seperti ketidaklengkapan administrasi yakni berkas dan biaya pada pendaftaran haji, untuk travel penyelenggara kendalanya ialah hanya sebagian travel penyelenggara yang ada di Palangka Raya yang melaporkan ke Kementerian Agama kota.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa saran-saran untuk dicermati dan ditindaklanjuti. Adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kementerian Agama kota Palangka Raya, untuk dapat melakukan pengawasan yang dibuat secara terprogram dan berkala terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah agar dapat mengetahui keseluruhan kegiatan dari travel haji dan umrah dan dapat mengetahui dan memberikan arahan untuk masalah-masalah kecil yang terjadi.
2. Bagi pemilik travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah di Palangka Raya yang berkantor cabang maupun induk, sebaiknya melakukan pelaporan data usaha travelnya terhadap Kementerian Agama kota agar adanya keterbukaan dan dapat diawasi guna menghindari hal-hal penipuan terhadap jamaah, kemudian melakukan perpanjangan perizinan tepat waktu agar tidak terjadi kendala pada saat akan memberangkatkan jamaahnya, jika ada kesalahan teknis mengenai penundaan keberangkatan sebaiknya di sampaikan langsung kepada jamaah dan di jelaskan masalahnya secara rinci. Untuk dana keberangkatan haji ataupun umrah sebaiknya di jelaskan secara rinci kepada jamaah hal ini guna menghindari penipuan yang kerab terjadi dengan menawarkan harga murah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdullah, Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.

Bangun, Wilson, *Intisari Manajemen*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Departemen Agama RI, *Pengawasan dengan Pendekatan Agama*, Jakarta: Proyek Penyebarluasan Pengertian dan Kesadaran Pengawasan Melalui Jalur Agama, 2013.

Hamid, Syamsyul Rijal, *Buku Pintar Agama Islam edisi senior*, Bogor: Penebar Salam, 2003.

Handoko, T. Hani, *Op Cit*, diedit dalam Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Martono, H.K., *Hukum Penerbangan Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*, Bandung : Mandar Maju, 2009.

Mardani, *Hukum Ekonomi Syari'ah Di Indonesia*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011.

Mockler, Robert J., *The Manajemen Control Proses*, diedit dalam Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014.

Moleong, Lexy J., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004.

Nasution, *Metodologi Research* penelitian ilmiah, Bandung: Bumi Aksara, 2014.

Shaleh, Abd. Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1997.

Siswanto, H.B, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasiam Al-Qur'an) Volume 14*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Suherman, E., *Aneka Masalah Hukum Kedirgantaraan*, Bandung : Mandar Maju, 2000.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* , Bandung: Alfabeta, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Yoeti, Oka A., *Tours and Travel Marketing*, Jakarta : Pradnya Paramita, 2003.

B. Undang-Undang

Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

Republik Indonesia, *PP Nomor 79 tahun 2012*, bab I, Pasal 1 angka 8.

C. Skripsi

Kicky Mayantie, *Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Umroh dan In Boun Indonesia (ASPHURINDO) Terhadap Travel-Travel Penyelenggara Haji & Umroh*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015.

Indel, *Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Program Bimbingan Manasik Haji Oleh Kementerian Agama Kulonprogo Pada Kelompok*

Bimbingan Ibadah Haji (KBHI) Kabupaten Kulonprogo Tahun 2017,

Skripsi: UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta, 2018.

Faizah Yusmarita, *Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour Dalam Meningkatkan*

Jumlah Jemaah Haji Plus Dan Umrah Di Kota Palangka Raya, Skripsi:

IAIN Palangka Raya, 2018.

D. Internet

Muhammad Subarkah, <https://www.republika.co.id/berita/jurnal-haji/berita-jurnal-haji/17/06/26/os4u2x385-jamaah-umrah-naik-6-persen-indonesia-terbanyak-kedua>, diakses pada hari Rabu tanggal 28 November 2018.

Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), <http://www.dpr.go.id/doksileg/proses1/RJ1-20150701-022405-2836.pdf>, diakses tanggal 27 April 2018.

Kementerian Agama, <http://kalteng.kemenag.go.id/file/file/arfani/mqop1392079637.pdf>, diakses pada hari Selasa tanggal 21 Mei 2019.

Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan peneliti terdiri dari dua jenis, yaitu pertanyaan terhadap obyek penelitian dan informan. Pertanyaan penelitian dikembangkan berdasarkan rumusan masalah, sebagai berikut :

A. Pertanyaan kepada kepala bidang dan anggota penyelenggaraan haji dan umrah Kementerian Agama kota Palangka Raya

1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya :

- a. Apakah pengawasan yang dilakukan sudah berdasarkan standar pelayanan minimal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah?
- b. Bagaimana sistem pengawasan terhadap travel penyelenggara haji plus?
- c. Berapa ongkos naik haji plus yang harus dikeluarkan jamaah?
- d. Apakah pengawasan yang dilakukan sudah sesuai dengan karakteristik pengawasan?
- e. Apakah travel penyelenggara haji plus perlu meminta izin kepada kemenag kota?
- f. Bagaimana pengawasan untuk haji reguler yang diselenggarakan oleh Kementerian agama kota?

2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya :

- a. Apakah standar operasional prosedur pengawasan yang dibuat sudah sesuai dengan UU No.13 Th 2008 dan PMA No.8 Th 2018?
 - b. Apakah untuk tingkat Kementerian Agama kota ada pengawasan dari komisi pengawas haji Indonesia (KPHI)?
 - c. Menurut PMA No.8 Th 2018 pasal 32 ayat 3, pengawasan yang dilakukan meliputi apa saja?
 - d. Apakah Kementerian Agama dalam melakukan pengawasan sesuai dengan PMA No.8 Th 2018 pasal 33?
3. Kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengawasan oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya :
- a. Apa saja yang menjadi objek dari pengawasan terhadap travel penyelenggara haji dan umrah?
 - b. Bagaimana bentuk standar operasional prosedur pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama terhadap travel penyelenggara haji dan umrah?
 - c. Apakah ada lembaga atau instansi lain yang mengawasi travel penyelenggara haji dan umrah selain dari Kementerian Agama?
 - d. Apakah ada kendala teknis yang terjadi pada saat pengawasan?
 - e. Bagaimana pengawasan yang dilakukan Kementerian Agama dalam melakukan perbaikan terhadap penyimpangan yang terjadi?
 - f. Bagaimana pemberian sanksi terhadap travel yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah dibuat?

- g. Bagaimana Kementerian Agama bidang penyelenggaraan haji dan umrah dalam melakukan perbandingan antara pelaksanaan program dengan standar yang ditetapkan pada saat pengawasan?

B. Pertanyaan kepada pemilik atau pegawai travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah

1. Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya :

- a. Berapa jangka waktu yang diberikan untuk melakukan pelaporan tersebut?

- b. Apa saja yang dilaporkan dari travel penyelenggara haji dan umrah pada Kementerian Agama?

- c. Bagaimana sistem pelaporan yang dilakukan oleh travel haji dan umrah?

- d. Pada saat apa pelaporan itu dilaksanakan?

2. Sistem pengawasan penyelenggara ibadah umrah melalui travel haji dan umrah berdasarkan PMA No. 8 Th 2018 oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya :

- a. Apakah travel merasa keberatan dengan adanya dengan adanya PMA yang mengatur mengenai perjalanan perjalanan ibadah umrah?
- b. Apakah pengawasan sudah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah umrah?

3. Kendala-kendala yang terjadi dalam sistem pengawasan oleh Kementerian

Agama kota Palangka Raya :

- a. Bagaimana persiapan keberangkatan yang diberikan dari pihak travel terhadap jamaah?
- b. Bagaimana tanggapan dari pihak travel mengenai kasus travel yang gagal memberangkatkan jamaahnya?
- c. Apakah ada kendala dalam pelaporan ke Kementerian Agama?
- d. Adakah perbedaan prosedur pada pemberangkatan haji dan umrah?
- e. Apa saja syarat perizinan untuk mendirikan kantor travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah?



IAIN
Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

FOTO-FOTO PENELITIAN



(Foto bersama B)



(Foto bersama B dan MA)



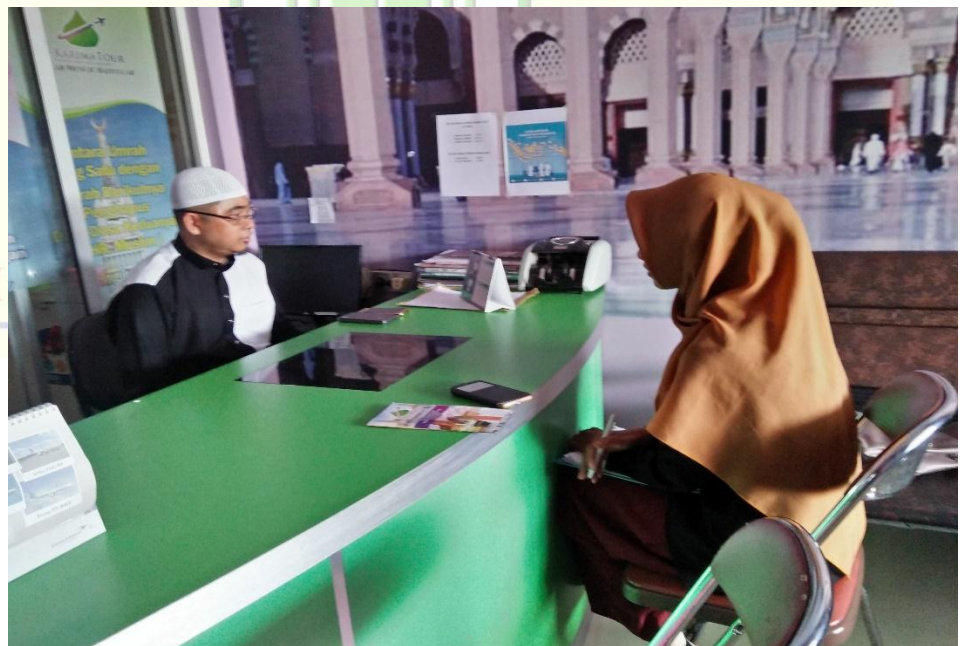
(Foto bersama F)



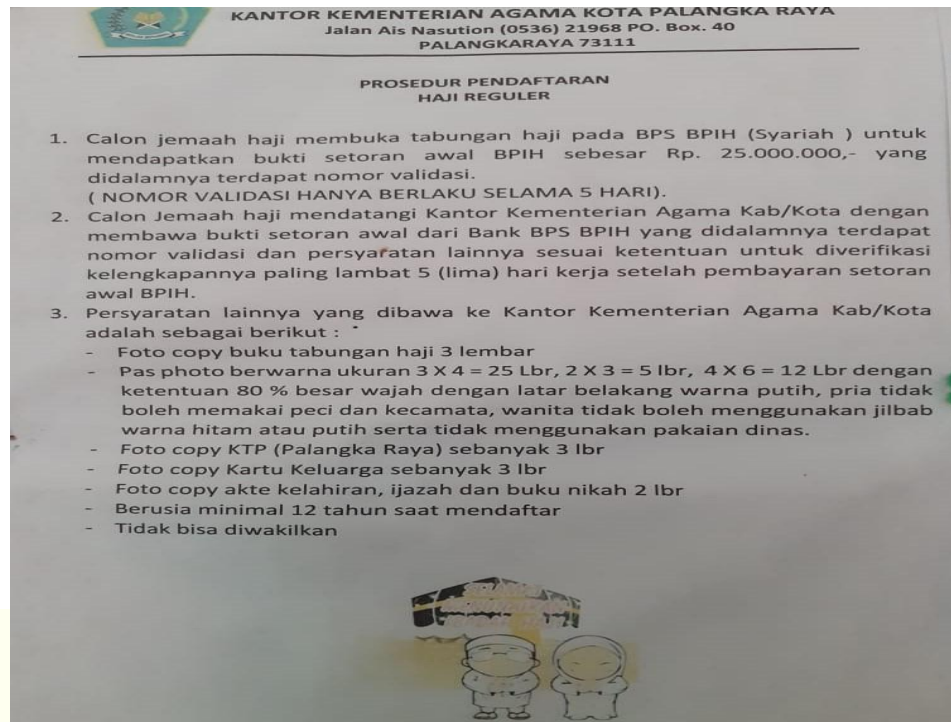
(Foto bersama F dan S)



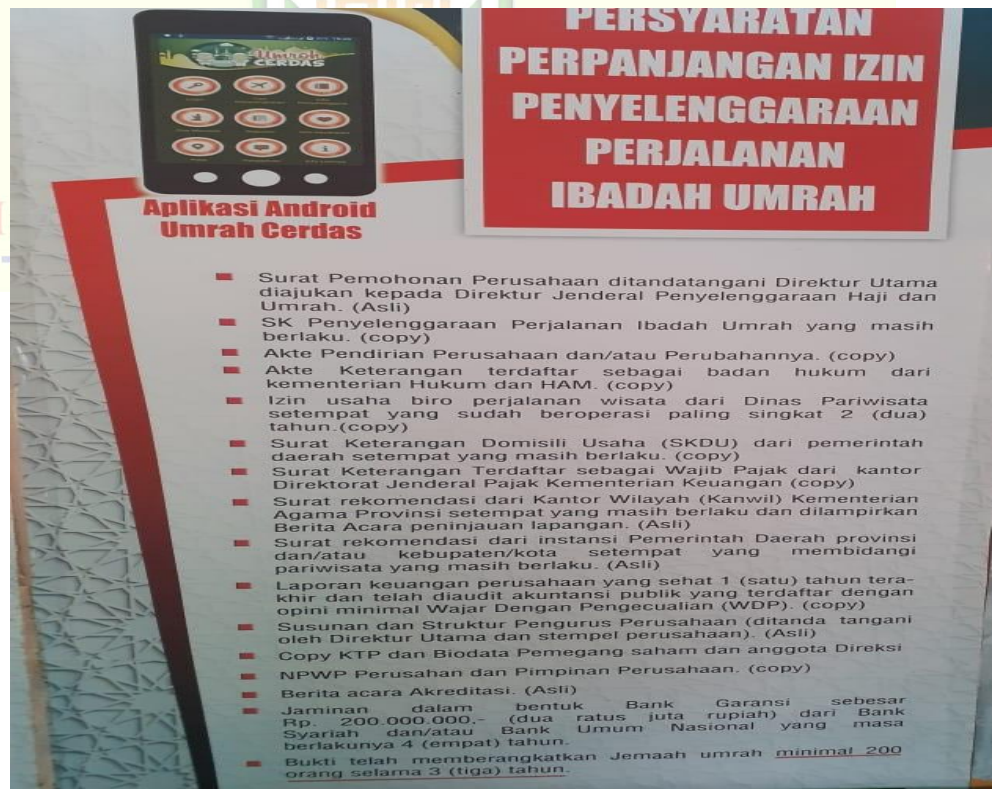
(Foto memperlihatkan aplikasi SIPATUH)



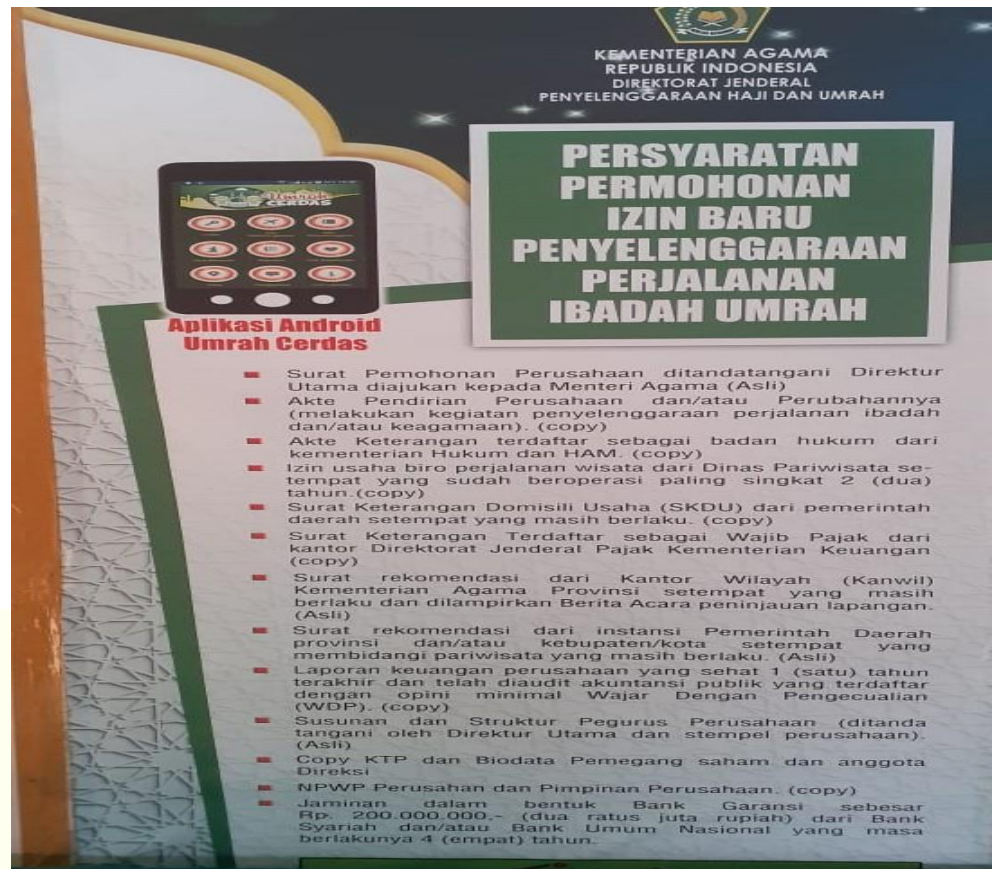
(Foto bersama MG)



(Foto Prosedur Pendaftaran Haji Reguler)



(Foto Perpanjangan Izin)



(Foto Permohonan Izin)

Cetak Keberangkatan 20 Maret 2019

PT. RAIHAN ALYA TOUR
PPLU NOMOR 614 TAHUN 2016
☎ 0536-3238880 ✉ raihanalyawisata@yahoo.com

SIPATUH

28 Jumlah Jamaah 1 Jumlah Akun 1 Jumlah Program

Keberangkatan
20 Maret 2019

PROMO HOTEL BINTANG 5 - 12 HARI

No Paspor	Nama Jamaah	L/P	TTL
606LS2	● C1498742 AIDAWATI BINTI ABAS ABUL HASAN	Wanita	15 April 1953
5CLGR5	● C1497142 ARWANI GUSTI DUGAI	Wanita	17 April 1975
53KPID	● C3229499 DIRMANSYAH UNI RINCANG	Pria	03 Juli 1972
XXXIOV	● C1497145 GUSTI BARLIAN GUSTI TAPIN	Pria	10 April 1954
0XFKNB	● C1498674 GUSTI HUSIN GUSTI DJAFAR	Pria	01 Juli 1942
EJTEVO	● C3229501 HINDUN FARIDAH TUWAI	Wanita	04 Agustus 1957
2ZT6JY	● C1497138 IDHAM HADI MUHAMMAD IDRUS	Pria	23 Agustus 1953
LTWJNJ	● C1498743 JAHRATAN AWI ACHMAD	Wanita	01 Juli 1958
PLDY04	● C1498676 LIYON NITA BURHAN ALI	Wanita	19 Januari 1974
FRYUF4	● C1497144 MARDONA JAINUDIN ALEH	Pria	07 Maret 1989
B9AIF9	● C3229552 MARIANI BINTI USIN TAMAD	Wanita	12 November 1959
CHG3JI	● C3229500 MASRIAH DAHLAN USUF	Wanita	05 Juli 1970
NHKAK9	● C1495639 MUHAMMAD AL GIFIARI SURIANI	Pria	26 Januari 1978
GNZMKQ	● B7132252 MUHAMMAD MILAN AHMAD MUIN	Pria	14 Oktober 1974
98UXXB	● C1498746 SRI MUSLIMATUN NAJMUDIN	Wanita	03 Desember 1967
2NTRYA	● C1497139 NURBANI ASPAN BAHRUN	Wanita	16 November 1972
HOBNZG	● C1498744 NURHAYATI ABDURHAN AMIN	Wanita	21 Oktober 1965
39Y87H	● B7132251 NURLINA KUMALA SARI	Wanita	10 April 1974
ZVRE4B	● C1498675 QORY LUKMANA SYAMSIAR RUSMI SALI	Pria	08 Januari 2000

(Foto Laporan dengan Aplikasi SIPATUH)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre Palangka Raya, Kalimantan Tengah, 73111
Telp. 0536-3226356 Fax. 3222105 Email : iain-palangkaraya@kemenag.go.id
Website : http://iainpalangkaraya.ac.id

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

No: 02 /Pan-Seminar Proposal/Gan//FEBI/2019

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Palangka Raya Nomor. 27 Tahun 2019 Tanggal 12 Februari 2019 tentang Pembentukan Panitia dan Tim Penguji Proposal Skripsi Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syariah IAIN Palangka Raya Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019.

Maka Panitia Seminar Pada hari ini Perlu tanggal 13/02/2019 pukul 10.15 WIB, dan Tim Seminar Proposal skripsi mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019, telah menyeminarkan proposal skripsi dengan judul :

Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umroh oleh Kementrian Agama di kota Palangka Raya

Atas Nama : Sib Marina

NIM : 1504120439

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah.

Dinyatakan : LULUS / ~~MENCULANG~~

Pembimbing

1. M. Zulfahri A. M. Idris
NIP.

2. Sofyan Hakim, M. M
NIP.

Penanggap Utama,

Reza Ansari, S.Pd
NIP.
Moderator/Notulen,

NIP.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. G. Obos Komplek Islamic Centre Palangka Raya, Kalimantan Tengah, 73112
Telp. 0536-3226356 Fax. 3222105 Email : iain-palangkaraya@kemenag.go.id.
Website : <http://www.iain-palangkaraya.ac.id>.

BERITA ACARA MUNAQSAH

Nomor: B-~~339~~ /In.22/III.4.A.1/PP.00.9/08/2019

Pada hari ini **Rabu Tanggal 21 Agustus 2019** pukul **09.00-11.00** WIB bertempat di Ruang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya telah dilaksanakan munaqasah skripsi atas nama saudara:

Nama Mahasiswa : Siti Marina
Tempat Tanggal Lahir : Boyolali, 8 Februari 1998
NIM : 1504120439
Fakultas/Jurusan /Prodi: FEBI / Ekonomi Islam / Ekonomi Syari'ah
Judul : Sistem Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh
Kementerian Agama Kota Palangka Raya

Tim Munaqasah skripsi Program Strata S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Prodi Ekonomi Syari'ah IAIN Palangka Raya yang diangkat dengan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tanggal 26 Juni 2019 Nomor 117 Tahun 2019, telah menguji dan musyawarah serta menyatakan bahwa skripsi tersebut dapat "**DITERIMA DAN LULUS / ~~BEUM DAPAT DITERIMA~~**" dengan nilai skripsi**91**....., atau kualifikasi: (KUMLAUDE, ~~AMAT BAIK, BAIK, CUKUP~~)*. Dengan demikian yang bersangkutan berhak memperoleh dan menggunakan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) setelah perbaikan Skripsi sesuai rekomendasi / catatan Tim Munaqasah serta dikeluarkannya Surat Keputusan tentang Yudisium.

Apabila terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Catatan perbaikan : **1** hari / Minggu.*

DITETAPKAN DI: PALANGKA RAYA
PADA TANGGAL: 21 Agustus 2019

Ketua / Anggota

Eniko Tedja Sukmana, M.SI

Anggota

Anggota

Jelita, M.SI

Muhammad Zainal Arifin, M.Hum

Anggota

Sofyan Hakim, M.M

A.n Dekan

Wakil Dekan I FEBI

Dr. Syarifuddin, M.Ag

NIP. 19700503201121002





REKOMENDASI

Nomor : 0721 /Kk.15.5/08/HJ.00/03/2019

Berdasarkan Surat IAIN Palangka Raya Nomor : B- 120 /In.22/III.4.A.1/TL.00/03/2019, Tanggal 14 Maret 2019 perihal, dengan ini Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya memberikan rekomendasi kepada :

Nama : SITI MARINA
NIM : 150 412 0439
Jurusan : Ekonomi Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah
Jenjang : Strata-1 (SATU)

Untuk mengadakan penelitian pada :

Lokasi Penelitian : KEMENTERIAN AGAMA KOTA PALANGKA RAYA
Judul Skripsi : "SISTEM PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMROH OLEH KEMENTERIAN AGAMA DI KOTA PALANGKA RAYA
Waktu Penelitian : 2 (Dua) Bulan, Terhitung sejak tanggal 14 Maret s.d 14 Mei 2019

Dengan Ketentuan :

1. Segera melaporkan diri kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya
2. Selama melaksanakan penelitian tidak mengganggu kegiatan di Bagian Haji
3. Setelah selesai melaksanakan penelitian agar melaporkan hasilnya secara tertulis kepada Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Palangka Raya Up. Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Demikian Rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Palangka Raya
Pada Tanggal : 14 Maret 2019
Kepala


Drs. H. Bambang M. AP
NIP. 196304021991031001

Tembusan:

1. Kakanwil Kemenag Prov. Kalteng
Up. Kabid Penyelenggaraan Haji dan umrah
2. Rektor IAIN Palangka raya
3. Arsip

**STRUKTUR ORGANISASI
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH**



**Ka. Kankemenag
H. Baihaqi, M.AP
NIP. 196304021991031001**



**Kasubag TU
Drs Muhammad Irsani
NIP. 196409081994021001**



**Kasi Peny Haji dan Umrah
H Bahrani SE, MM
NIP. 196301011986031008**



**Bendahara
Nurjannah, S.Hi
NIP.19780617200710206**

**JFU Pembuat laporan Keuangan (PLK)
Muhammad Anshari
NIP.198203262007011005**

**JFU Penyusun Laporan Pengendalian
BPS BPIH
Siti Aslah S.Pd.I
NIP.198006062007012028**

**JFU Pengolahan Dokumen dan Data
H. Fathurahman, S.Pd
NIP.196707281989021001**

**JFU Pendaftaran dan Pembatalan
Nor Tawaddin
NIP.197805152005011009**

Senin, 20 Februari

DATA TRAVEL/BIRO PERJALANAN PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH/HAJI KHUSUS

NO.	NAMA PENYELENGGARA	PPIU CABANG	SK IZIN UMRAH		PIMPINAN	ALAMAT	DAERAH OPERASI	NO.HP.
			NOMOR	TANGGAL				
1.	PT. ALBIS NUSA WISATA	PT. ARRAHMANN MANDIRI TOUR & TRAVEL	PHU/HK 3279/III/2015	24-03-2015	H.FARKAN	JL.SALAK No.09 P.RAYA	PALANGKA RAYA	081331537999
2.	PT. RAIHAN ALYA TOUR TRAVEL	PT. RAIHAN ALYA TOUR TRAVEL	KMA RI Nomor : 614 Tahun 2016	28-10-2016	H. M.GHAIFARI	JL DR MURJANI NO.16 P.RAYA	PALANGKA RAYA	081349290960
3.	PT. SINDO WISATA TRAVEL	KBIH ARMINA PALANGKA RAYA	PHU/HK 3289/XII/2015	31-12-2015	H.ABU SADIKIN	JL.G.OBOS No.139 P.RAYA	PALANGKA RAYA	081254449377
4.	PT. PANTRAVEL JAKARTA	PT. AL- KARIMA TOUR TRAVEL	Kep Dirjen PHU RI Nomor : D/37 Tahun 2014	27-01-2014	H.M.GAJALI RAHMAN	JL SATH AU P.RAYA	PALANGKA RAYA	081349070029
5.	PT. AL-MABRUR NADIA INSANI TRAVEL	PT. ALMABRUR NADIA INSANI	KMA RI Nomor : 818 Tahun 2016	29-12-2016	H.SITI KOMARIAH	JL.RTA MILONO KM.5,8 P.RAYA	PALANGKA RAYA	08125077797
6.	PT. SOLUSI BALAD LUMAMPAH TRAVEL D/A JL ASIA AFRIKA No.141 KOTA BANDUNG	PT.SOLUSI BALAD LUMAMPAH TRAVEL	KMA RI Nomor : 561 Tahun 2016	25-10-2016	H MAR YONO	JL.CILUK RIWUT KM.1,5 P.RAYA	PALANGKA RAYA	081255000665
7.	PT.AMSA NUR INDAH MANDIRI TOUR TRAVEL D/a JAKARTA PUSAT	PT.AMSA NUR INDAH MANDIRI	KMA RI Nomor : 839 Tahun 2016	25-10-2016	USTADZ H JUARI HN	JL.DIPONEGORO No.49-50 P.RAYA	PALANGKA RAYA	081251452627
8.	PT.SHOFA MARWAH TRAVEL D/A JL RADEN SALEH NO.62 JAKARTA PUSAT	PT.TAUTAN KASIH MAKKAH MADINAH	KEP DIRJEN PHU Nomor : D/128 TAHUN 2013	03-06-2013	MUHAMMAD ANSYARI, S.T	JL SETH ADII No.119 P.RAYA	PALANGKA RAYA	
9.	PT.GLOBAL ACCESS D/A JL RAYA CONDET No.27 A JAKARTA TIMUR	PT.GLOBAL ACCESS D/A JL.G.OBOS No.191 PALANGKA RAYA	KEP DIRJEN PHU Nomor : D/421 TAHUN 2014	15-09-2014	H.ABDUL FATAH	JL.G.OBOS No.191 P.RAYA	PALANGKA RAYA	085251141888 AWZS\
10.	PT. RANDI PRIMA WISATA D/A JL PULAU LAUT No.18 BANJARMASIN KAL-Sel	PT. RANDI PRIMA WISATA PERWAKILAN D/A GAGAK II No.168 PALANGKA RAYA	KMA RI NOMOR : 375 TAHUN 2016	20-07-2016	H.BUAINI	JL.GAGAK II No.168 P.RAYA	PALANGKA RAYA	
11.	PT. PRADANA GRASINDO TRAVEL	PT.PRADANA GRASINDO TRAVEL JL.TINGANG RUKO No.01 SAMPING TINGANG ASRI I PALANGKA RAYA	KMA RI NOMOR : 56 TAHUN 2018	09-02-2018	RSDAWATI	JL.TINGANG RUKO No.01 SAMPING TINGANG ASRI I PALANGKA RAYA	PALANGKA RAYA	08258153318

Palangka Raya, 23 Nopember 2018
Kepala,

Drs.H.Baihaqi. MAP



IAIN

Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya

